



# مبادئ التسويق الالكتروني

PRINCIPLES OF eMARKETING

الدكتور  
أحمد امجدل

رئيس قسم التسويق - كلية ادارة الأعمال  
جامعة طيبة بالمدينة المنورة - المملكة العربية السعودية











**مبادئ التسويق الإلكتروني**

**Principles of eMarketing**

المملكة الأردنية الهاشمية

رقم الإيداع لدى دائرة المكتبة الوطنية: (2013/5/1704)

658.8

مجلد، أحمد عبد الحفيظ

مبادئ التسويق الإلكتروني / أحمد عبد الحفيظ امجدل - عمان: دار  
كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، 2013

( ص )

ر.أ: (2013/5/1704)

الواصفات: /التسويق//التسويق الإلكتروني//التسويق الإلكتروني//الإنترنت/

أعدت دائرة المكتبة الوطنية بيانات الفهرس والتصنيف الأولية  
يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصنف عن رأي دائرة  
المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى

ردمك: 8 - 292 - 74 - 9957 - 978 ISBN:

### حقوق النشر محفوظة

جميع الحقوق الملكية والفكرية محفوظة لدار كنوز  
المعرفة - عمان - الأردن، ويحظر طبع أو تصوير أو ترجمة  
أو إعادة تنفيذ الكتاب كاملاً أو مجزئاً أو تسجيله على  
أشرطة كاسيت أو إدخاله على كمبيوتر أو برمجته  
على أسطوانات ضوئية إلا بموافقة الناشر خطياً



دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع

الأردن - عمان - وسط البلد - مجمع الفحيص التجاري  
تلفون: +962 6 4655877 - فاكس: +962 6 4655875  
موبايل: +962 79 5525494 - ص. ب 712577 عمان  
الموقع الإلكتروني: [www.darkonoz.com](http://www.darkonoz.com)  
إيميل: [dar\\_konoz@yahoo.com](mailto:dar_konoz@yahoo.com) - [info@darkonoz.com](mailto:info@darkonoz.com)

تنسيق وإخراج: صفاء نهر البصار  
00962 78 5288504  
[safa\\_nimer@hotmail.com](mailto:safa_nimer@hotmail.com)

# مبادئ التسويق الإلكتروني

## Principles of eMarketing

تأليف

**الدكتور أحمد أمجد**

رئيس قسم التسويق / كلية إدارة الأعمال /  
جامعة طيبة بالمدينة المنورة / المملكة العربية السعودية



الطبعة الأولى  
1435هـ - 2014م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



## فهرس المحتويات

المقدمة.....	١٣
تمهيد .....	١٥

### الوحدة الأولى

التسويق الإلكتروني ومجالاته.....	١٩
مقدمة .....	٢١
الفصل الأول: ماهية التسويق الإلكتروني.....	٢٣
أولاً: مفهوم التسويق الإلكتروني.....	٢٣
ثانياً: تحديات وفرص التسويق الإلكتروني.....	٣٠
ثالثاً: مقارنة الويب مع قنوات التسويق الأخرى.....	٣٤
الخلاصة.....	٣٦
تطبيقات الفصل الأول.....	٣٧
حل تطبيقات الفصل الأول .....	٣٩
الفصل الثاني: خصائص عملاء الانترنت.....	٤١
أولاً: عملاء القرن ٢١.....	٤١
ثانياً: تجزئة السوق الإلكتروني.....	٤٣
ثالثاً: سلوك العميل الإلكتروني.....	٤٥
الخلاصة.....	٤٨

٤٩	تطبيقات الفصل الثاني .....
٥١	حل تطبيقات الفصل الثاني .....
٥٣	الفصل الثالث: المعرفة التسويقية .....
٥٣	تمهيد: .....
٥٥	أولاً: قواعد بيانات التسويق .....
٦٠	ثانياً: تحليل وتوزيع البيانات .....
٦٢	رابعاً: خصوصية البيانات على الانترنت .....
٦٥	خامساً: بحوث التسويق عبر الانترنت .....
٦٧	الخلاصة .....
٦٨	تطبيقات الفصل الثالث .....
٧١	حل تطبيقات الفصل الثالث .....

## الوحدة الثانية

٧٣	استراتيجيات التسويق الالكتروني .....
٧٥	مقدمة .....
٧٧	الفصل الرابع: استراتيجيات التسويق الالكتروني .....
	أولاً: استراتيجية التسويق الالكتروني الموجه للمستهلك النهائي ( BUSINESS TO
٧٨	( CUSTOMER, B2C) .....
	ثانياً: استراتيجية التسويق الالكتروني الموجه لمنشآت الأعمال ( BUSINESS TO
٨٠	( BUSINESS, B2B) .....
	ثالثاً: استراتيجية التسويق الالكتروني المزدوج ( BUSINESS TO BUSINESS TO
٨١	( CONSUMER, B2B2C) .....

رابعاً: استراتيجية التسويق الإلكتروني الحكومي الموجهة لمنشآت الأعمال	
٨١ (GOVERNMENT TO BUSINESS, G2B) .....	
٨٣ الخلاصة .....	
٨٤ تطبيقات الفصل الرابع .....	
٨٧ حل تدريبات الفصل الرابع .....	
٨٩ الفصل الخامس: التسعير وتطوير المنتج عبر الانترنت .....	
٨٩ أولاً: خلق قيمة (تجربة) العميل عبر الانترنت .....	
٩٢ ثانياً: حلول التسويق الإلكتروني بواسطة التكنولوجيا الجديدة .....	
٩٦ ثالثاً: استراتيجيات التمييز وتطوير المنتج عبر الانترنت. (EBRANDING) .....	
١٠٠ رابعاً: استراتيجيات التسعير الإلكتروني .....	
١٠٣ خامساً: استراتيجيات التسعير المباشر .....	
١٠٦ الخلاصة .....	
١٠٧ تطبيقات الفصل الخامس .....	
١١٠ حل تطبيقات الفصل الخامس .....	
١١٣ الفصل السادس: استعمال الانترنت كقناة توزيع .....	
١١٤ أولاً: قنوات التوزيع المباشرة .....	
١١٥ ثانياً: التوزيع المباشر ومسألة التخلص من الوسطاء .....	
١١٧ ثالثاً: التوزيع المادي .....	
١١٩ رابعاً: المتاجر الإلكترونية. (ESTORES) .....	
١٢١ الخلاصة .....	
١٢٢ تطبيقات الفصل السادس .....	
١٢٥ حل تطبيقات الفصل السادس .....	



### الوحدة الثالثة

#### الاتصال في التسويق الإلكتروني وإدارة علاقات

العملاء إلكترونياً	١٢٧
مقدمة	١٢٩
الفصل السابع: الاتصال في التسويق الإلكتروني	١٣١
أولاً: نماذج IMC	١٣١
ثانياً: الإعلان المباشر	١٣٤
ثالثاً: الترويج المباشر	١٣٩
رابعاً: البريد الإلكتروني	١٤٣
الخلاصة	١٤٥
تطبيقات الفصل السابع	١٤٦
حل تطبيقات الفصل السابع	١٤٩
الفصل الثامن: إدارة العلاقات مع العملاء إلكترونياً (ECRM)	١٥١
أولاً: بناء العلاقات مع العملاء	١٥١
ثانياً: أدوات استراتيجية إدارة علاقات العملاء إلكترونياً <sup>٥</sup>	١٥٥
ثالثاً: المحافظة على خصوصية العملاء	١٥٧
الخلاصة	١٥٩
تطبيقات الفصل الثامن	١٦٠
حل تطبيقات الفصل الثامن	١٦٣

### الوحدة الرابعة

#### خطة وتقنيات التسويق الإلكتروني

مقدمة	١٦٧
	١٦٥

الفصل التاسع: خطة التسويق الإلكتروني.....	١٦٩
أولاً: مراحل إعداد الخطة الاستراتيجية.....	١٦٩
ثانياً: تصميم المزيج التسويقي الإلكتروني.....	١٧٤
ثالثاً: إعداد خطة العمل.....	١٧٦
رابعاً: تقويم الخطة.....	١٧٧
خامساً: تسويق الخطة.....	١٧٨
الخلاصة.....	١٨١
تطبيقات الفصل التاسع.....	١٨٢
حل تدريبات الفصل التاسع.....	١٨٥
الفصل العاشر: التقنيات المستعملة في التسويق الإلكتروني.....	١٨٧
أولاً: تقنيات تطوير المنتج.....	١٨٧
ثانياً: تقنيات التسعير.....	١٩٠
ثالثاً: تقنيات الترويج.....	١٩٢
رابعاً: تقنيات التوزيع.....	١٩٤
الخلاصة.....	١٩٦
تطبيقات الفصل العاشر.....	١٩٧
حل تطبيقات الفصل العاشر.....	٢٠٠

## الوحدة الخامسة

جوانب عملية.....	٢٠٣
مقدمة.....	٢٠٥
الفصل الحادي عشرة: أمثلة عن أبرز مواقع التسويق والتسوق الإلكتروني.....	٢٠٧
أولاً: مثال عن التسويق الإلكتروني الموجه للمستهلك النهائي (B2C) موقع أمازون	
دوت كوم (AMAZON.COM).....	٢٠٨

- ثانياً: مثال عن التسويق الالكتروني المعتمد على المزادات: موقع اي باي ( B2C )  
 ٢١١..... (EBAY.COM)
- ثالثاً: التسويق الالكتروني المعتمد على وسطاء المعلومات (INFOMEDIARIES) مثال  
 ٢١٣..... (YAHOO.COM) ياهو دوت كوم
- رابعاً: التسويق الالكتروني المعتمد على محرك بحث وبوابة متعددة الخدمات مثال  
 ٢١٦..... (WWW.GOOGLE.COM) جوجل دوت كوم
- خامساً: التسويق الالكتروني المعتمد في مجال الخدمات والوساطة المالية مثال أي  
 ٢٢١..... (HTTPS://US.ETRADE.COM) (B2C2B) تريد
- سادساً: التسويق الالكتروني المعتمد على طريقة المزادات والموجه للمستهلك  
 النهائي بالمملكة العربية السعودية (B2C) مثال سوق دوت كوم  
 ٢٢٣..... (WWW.SAUDI.SOUQ.COM)
- سابعاً: التسويق الالكتروني الموجه لقطاع الأعمال مثال موقع يوكي أراس أونلاين  
 دوت كوم لتجارة القطع الكهرو- ميكانيكية (-) HTTP://WWW.UK.RS- (B2B)  
 ٢٢٥..... (ONLINE.COM)
- ثامناً: التسويق الالكتروني الخدمي مثال الاتصالات السعودية ( B2C2B )  
 ٢٢٨..... (WWW.STC.COM)
- تاسعاً: التسويق الالكتروني الخدمي مثال الخطوط العربية السعودية (B2C2B)  
 ٢٣٠..... (HTTP://WWW.SAUDIAIRLINES.COM)
- عاشراً: التسويق الالكتروني المعتمد على المناقصات في مجال السلعة الفاخرة  
 اكسكلوزيف بيدين (B2C) (HTTP://EXCLUSIVEBIDDING.COM) ٢٣٣.....
- المراجع ٢٣٨.....



## قائمة المراجع

- شكل رقم ١: الأعمال الإلكترونية (تصميم المؤلف) ..... ٢٦
- شكل رقم ٢: علاقة الأعمال الإلكترونية بالتجارة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية ..... ٢٧
- شكل رقم ٣: قنوات التسويق المباشر (من تصميم المؤلف) ..... ٣٤
- شكل ٤: انتشار التكنولوجيات الجديدة ..... ٥٣
- شكل ٥: نظم المعلومات التسويقية ..... ٥٥
- شكل ٦: استخدام الانترنت في نظم المعلومات التسويقية ..... ٦٢
- شكل ٧: دورة التخطيط الاستراتيجي ..... ١٧٣
- شكل رقم ٨: صورة لموقع أمازون دوت كوم التقطت بتاريخ ٢٩/١١/٢٠١٢ من موقع  
WWW.AMAZON.COM ..... ٢٠٩
- شكل رقم ٩: صورة لموقع شركة اي باي تم التقاطها بتاريخ ٢٩/١١/٢٠١٢ من الموقع:  
WWW.EBAY.COM ..... ٢١٢
- شكل رقم ١٠: صورة لموقع ياهو دوت كوم تم التقاطها بتاريخ ٢٩/١١/٢٠١٢ م من  
الموقع: WWW.YAHOO.COM ..... ٢١٥
- شكل رقم ١١: صورة لموقع جوجل دوت كوم تم التقاطها بتاريخ ٢٩/١١/٢٠١٢ م من  
موقع: WWW.GOOGLE.COM ..... ٢١٩
- شكل رقم ١٢: صورة لموقع شركة أي تريد تم التقاطها بتاريخ ٢٩/١١/٢٠١٢ م من  
الموقع: WWW.US.ETRADE.COM ..... ٢٢٢
- شكل رقم ١٣: صورة لموقع شركة سوق دوت كوم تم التقاطها بتاريخ ٢٩/١١/٢٠١٢ م  
من موقع: WWW.SAUDI.SOUQ.COM ..... ٢٢٤
- شكل رقم ١٤: صورة لموقع يو كي آر.اس أونلاين دوت كوم تم التقاطها بتاريخ  
٢٩/١١/٢٠١٢ م من الموقع: HTTP://WWW.UK.RS-ONLINE.COM ..... ٢٢٧
- شكل رقم ١٥: صورة لموقع شركة الاتصالات السعودية تم التقاطها بتاريخ  
٢٩/١١/٢٠١٢ م من الموقع: WWW.STC.COM.SA ..... ٢٢٩
- شكل رقم ١٦: صورة لموقع شركة الخطوط العربية السعودية تم التقاطها بتاريخ  
٢٩/١١/٢٠١٢ م من الموقع: WWW.SAUDIAIRLINES.COM.SA ..... ٢٣٢
- شكل رقم ١٧: صورة لموقع شركة اكسكلوزيف بيدينج تم التقاطها بتاريخ  
٢٩/١١/٢٠١٢ م من الموقع: HTTP://EXCLUSIVEBIDDING.COM ..... ٢٣٥

## قائمة المجلدات

- جدول رقم ١ : مقارنة التسويق الالكتروني بالتسويق التقليدي ..... ٣٥
- جدول رقم ٢ : الاستخدام التجاري للشبكة العالمية ..... ٥٤
- جدول رقم ٣ : المشتريات عبر الانترنت سنة ٢٠٠١م ..... ١١٣
- جدول رقم ٤ : مقارنة إستراتيجيتي التسويق الالكتروني ..... ١٧٦

## المقدمة

بسم الله الرحمن الرحيم، والصلاة والسلام على أشرف الخلق والمرسلين، سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وسلم أجمعين، وبعد،

إن فكرة تأليف الكتاب الذي بين يديك اختمرت لدينا بعد ملاحظة فقر المكتبة العربية إلى المراجع الكافية كمياً ونوعياً والتي تعالج موضوعات التسويق بصفة عامة والتسويق الإلكتروني بصفة خاصة. فباستثناء النزر القليل من بعض المؤلفين الذين لا يتعدى عددهم العشرات لم يكن للتسويق حظاً وافراً من الاهتمام والبحث والتأليف في الوطن العربي ربما لكون الاقتصاديات المحلية كانت ولا زالت تصارع من أجل البقاء (اقتصاد الكفاف) وبالتالي صب جل الاهتمام حول اقتصاد التنمية والنمو الاقتصادي سواء تعلق الأمر بالاهتمام الرسمي أو انشغال الأكاديميين.

وبالإمكان التمييز هنا بين مجموعتين من البلدان العربية حسب أنظمتها الاقتصادية فالمجموعة الأولى مثل الجزائر والعراق ومصر انتهجت النهج الاشتراكي لفترة لا بأس بها في تنميتها الاقتصادية بعد نيلها استقلالها وبالتالي ركزت جل اهتمامها على الفكر الاقتصادي الكلي وموضوعاته المعروفة وبالتالي فإن التجارة بل وحتى السوق اعتبرت من القطاعات الطفيلية التي تخدم الطبقة البرجوازية مما يستوجب محاربتها بواسطة أسلحة الإنتاج الجماعي والتوزيع المباشر وحتى التأمين... إلى غير ذلك من الأدوات التي تزخر بها النظرية الماركسية.

أما المجموعة الثانية ومنها الدول الخليجية التي تبنت النهج الليبرالي في تنميتها الاقتصادية فإن اقتصاداتها حتى وقت قريب تركزت على تصدير (تسويق) منتج وحيد من المحروقات واستيراد جل ما تحتاج إليه وهنا أيضاً فإن الإنتاج المحلي المتنوع وبالتالي تسويقه لم يتطور بالشكل الكبير الذي يفرض ضرورة الاهتمام بموضوع التسويق إلا نادراً.



أما إذا عرجنا على اهتمامات المختصين من الأكاديميين والممارسين والباحثين فإن وضعية التعليم والبحث العلمي في الوطن العربي لا تكاد تخفى على القارئ الكريم خصوصاً أن الموارد الشحيحة سواء البشرية أو المادية المتاحة تكاد توجه كلياً نحو التخصصات الفنية والهندسية وبالتالي تصبح الموضوعات الاقتصادية والاجتماعية والإدارية سواء في التعليم أو البحث العلمي نشاطاً هامشياً غير مركز عليه.

وإذا ما أضفنا إلى هذه الصورة القائمة ضعف التنافسية المحلية والبيئة الغير مناسبة للتطور التجاري بصفة عامة والتسويق بصفة خاصة نفهم لماذا حصل هذا التأخير في وطننا العربي على الرغم من مرور أكثر من نصف قرن على الأقل من التنمية المستدامة في هذه المنطقة أو هكذا يروج له.

وتزداد الصورة قتامة عندما نخرج على مدى استفادة الوطن العربي من الثورة المعلوماتية والرقمية التي تتمتع مناطق أخرى بأنعمها وتستفيد من ميزات بل وتوظفها في تطورها الاقتصادي والاجتماعي والثقافي. كيف لنا أن نتفائل والإحصائيات كلها تشير إلى تخلف البلدان العربية كثيراً في مجالات ولوج الانترنت ومعدل استخدام الحواسيب ومعدلات امتلاك الهواتف وغيرها من المؤشرات الرقمية التي تضع المنطقة العربية من بين أسوأ المناطق في العالم حتى لا نقول أسوأها. (تقرير التنمية البشرية في الوطن العربي ٢٠٠٣)

وهكذا قد يتبادر إلى ذهن القارئ الكريم أننا عبثاً نحاول طرق موضوع لا يعنينا إذ كيف يعقل أن نفرّد مؤلفاً للتسويق الالكتروني في بيئة غير مهيأة فيما يخص البنى الأساسية للاتصالات والمعلومات بما فيه الكفاية من جهة وغير جاهزة اقتصادياً وإدارياً للمنافسة وبالتالي التسويق من جهة أخرى وأخيراً تفتقد إلى ثقافة الاستهلاك الالكتروني؟ نعم فإن التشخيص السالف الذكر يعتبر للأسف تعبيراً واقعياً للإشارة إلى الوضعية المزرية التي تعيشها اقتصاداتنا ومجتمعاتنا في الوقت الراهن ولكن ذلك لا يمنعنا من التطلع إلى بوادر تطور وشيكة تحتمها من جهة ضروريات العولمة الاقتصادية ومن جهة أخرى غزو تكنولوجيا المعلومات والاتصال لبيئتنا وتشبث فئة الشباب خصوصاً بها.

ولهذا ارتأينا تقديم هذا الجهد المتواضع للقارئ والباحث العربي على أمل أن يسهم ولو نسبياً في تعزيز رصيد المكتبة العربية في مثل هذه الموضوعات.

والله نسأل أن ينفع بهذا العمل المتواضع وأن يجعله خالصاً لوجهه الكريم.

## تمهيد

بين يدي القارئ الكريم هذا الكتاب " مبادئ التسويق الإلكتروني " الموجه أساساً لطلاب التسويق بكلّيات إدارة الأعمال سواء في مرحلة البكالوريوس أو الدبلوم ، كما انه يفيد في اعداد مندوبي التسويق والمبيعات وصقل قدراتهم ، وتنمية مهاراتهم السلوكية والأدائية والتطبيقية ليصبحوا على مستوى الأداء المطلوب لوظائفهم . بالإضافة إلى رجال وسيدات الأعمال الذين ولجو عالم الأعمال وليس لديهم بالضرورة الخلفية العلمية الضرورية في العلوم الادارية بصفة عامة والتسويق الإلكتروني بصفة خاصة .

وقد روعي في تأليف هذا الكتاب استخدام منهجية مبتكرة جديدة تركز على الجوانب المهارية - السلوكية للتأكد من معالجة الموضوع والمهارة بشكل فعال في مكانه المناسب ، ذلك ان المؤلف يعتقد بأن هكذا موضوع بحكم طبيعته يجب ان يتجنب مطبات السرد النظري والتركيز على الجوانب المعرفية الأساسية وينتقل إلى التأسيس لمنهج تطبيقي عملي يساعد مندوبي التسويق المحتملين والذين هم في بداياتهم على التمكن من مهارات التسويق الإلكتروني في فترة وجيزة وبتركيز شديد .

فالجوانب النظرية يتم التعرض لها بطريقة مختصرة ومفيدة توفر الفرشة اللازمة لاستيعاب المعرفة المتخصصة وربطها بمبادئ ما يعرف بالتسويق التقليدي - علماً بأن المؤلف يفترض ان القارئ الكريم ملم بالحد الأدنى من مبادئ التسويق - بأسلوب سهل وتدرج سلس واكثر من ذلك احتواء كل فصل على مجموعة من التطبيقات والتمرينات من شأنها ان تعزز استيعاب الطالب وتقوي لديه ملكة التحليل والمناقشة .

أما بالنسبة للجانب التطبيقي العملي فقد افرد له المؤلف الوحدة الأخيرة (الفصل الحادي عشرة) حيث يمكن للطالب ان يطبق عملياً ما تعرضنا له في الفصول النظرية ولكن ذلك لا يغني طبعاً عن وجود الأستاذ او المدرس الذي يساعده على الفهم الصحيح أولاً للمبادئ النظرية ومن ثم التطبيق العملي السليم لتطبيقات التسويق الالكتروني وكما يجيب على استفساراته ويشير عليه في مطالعات اضافية .

ويحتوي هذا الكتاب "مبادئ التسويق الالكتروني" على خمس وحدات، منها أربعة نظرية وواحدة عملية تم تقسيمها في ضوء مفردات تتضمن المعارف والمهارات المطلوبة وهي :-

الوحدة الأولى : "التسويق الالكتروني ومجالاته" وتشمل ثلاثة فصول هي :

الفصل الأول : ماهية التسويق الالكتروني والذي يعرض تمهيداً لمفهوم التسويق الالكتروني مع استعراض لتحديات وفرص التسويق الالكتروني وأخيراً مقارنة بين التسويق التقليدي والتسويق الالكتروني .

الفصل الثاني : خصائص عملاء الإنترنت الذي يمكن المتدرب من الإلمام بالفروق بين التسويق التقليدي والالكتروني عن طريق خصائص عملاء القرن ٢١ وكذا أجزاء السوق الالكتروني وسلوكيات العميل الالكتروني كما يتدرب المتدرب فيها على تقنيات إجراء بحوث التسويق عبر الانترنت .

الفصل الثالث : المعرفة التسويقية، والذي يعرض مفهوم قواعد بيانات التسويق وكيفية إنشائها وطرق تحليل وتوزيع البيانات كما يشمل الفصل موضوعات تتعلق بخصوصية الانترنت والتجارة الالكترونية .

والوحدة الثانية استراتيجيات التسويق الالكتروني، وتشمل ثلاثة فصول، يتناول الفصل الرابع استراتيجيات التسويق الالكتروني، ويعرض أهم الاستراتيجيات المعتمد عليها في التسويق الالكتروني وخصوصاً التسويق الالكتروني إلى المستهلك النهائي (B2C) والتسويق الالكتروني إلى قطاع الأعمال



(B2B) والتسويق الإلكتروني المزدوج (مستهلك - أعمال) (B2B2C) والتسويق الإلكتروني الحكومي إلى قطاع الأعمال (G2B).

ويتناول الفصل الخامس، سياسات التسعير وتطوير المنتج عبر الإنترنت، ويعرض الفصل التدريب العملي على إجراءات وأساليب خلق قيمة العميل عبر الإنترنت وكذا استعراض حلول التسويق الإلكتروني وأيضاً التدريب على استراتيجيات التمييز عبر الإنترنت كما يتم استعراض نماذج التسعير في التسويق الإلكتروني بما فيها التسعير المباشر.

ويستعرض الفصل السادس كفاءات استعمال الإنترنت كقناة توزيع، ويعرض الفصل قنوات التوزيع المباشرة ومدى التخلص من قنوات التوزيع والوساطة التقليدية وكيفية تطبيق التوزيع المباشر وأخيراً وضع التوزيع المادي في ظل التسويق الإلكتروني.

والوحدة الثالثة، الاتصال وإدارة العلاقات مع العملاء في ظل التسويق الإلكتروني؛ وتشمل فصلين يتضمن الفصل السابع نماذج الاتصال التسويقي IMC كما يتم تدريب المتدربين في هذا الفصل على تقنيات الإعلان المباشر والترويج المباشر والبريد الإلكتروني للتواصل مع العملاء. ويشمل الفصل الثامن إدارة العلاقات مع العملاء CRM سواء تعلق الأمر ببناء العلاقات مع العملاء أو أدوات نموذج CRM أو المحافظة على خصوصية العملاء وحمايتهم إلكترونياً.

والوحدة الرابعة خطة التسويق الإلكتروني فهي تشمل فصلين، يعنى الفصل التاسع بآليات تصميم مزيج تسويقي إلكتروني وكذا إنشاء خطة عمل وتقويمها وتسويقها بشكل جيد. ويشمل الفصل العاشر تقنيات التسويق الإلكتروني ويتم التدريب خلاله على تقنيات المزيج التسويقي الإلكتروني.

والوحدة الخامسة وهي الوحدة الأخيرة فتضم الفصل العملي الحادي عشر يشمل تطبيقات عملية على مواقع الكترونية مشهورة استطاعت أن تتبنى حلول

التسويق الالكتروني مثل أمازون وأي باي وياهو والاتصالات السعودية والخطوط العربية السعودية... الخ.

وبعد ، فهذا الجهد يعد ثمرة الاطلاع على الكتب والمراجع العربية والأجنبية وتجارب الشركات الرائدة، وثمره جهود تدريسية وتدريبية في مجالات التسويق المتنوعة لعدة سنوات. وكل مجهود بشري فانه لا ولن يخلو لا محالة من وجود نقائص وأخطاء وعليه سوف نكون ممتنين ومعترفين بالجميل والفضل لكل من يقترح التصويبات ويسدي لنا التعديلات اللازمة.

**د/أحمد امجدل**

medjedela@yahoo.com

المدينة المنورة/ محرم ١٤٣٤ - نوفمبر ٢٠١٢

## الوحدة الأولى

### التسويق الإلكتروني ومجالاته





## مقدمة

يعتبر التسويق الإلكتروني من أهم التطورات التي طالت ميدان التسويق سواء فيما يتعلق بالجوانب النظرية (أي كعلم) أو جوانب الممارسة العملية (أي كفن ومهنة). ولذلك بات من الضروري ونحن نستفتح هذا الكتاب أن نعرض على أهم عناصر التسويق الإلكتروني كتعريفات وكسياق عام. وحتى تكتمل الصورة لا بد لنا من عقد المقارنات مع التسويق التقليدي في العديد من المجالات وهو ما سوف نقوم به في هذا الفصل الأول.

إن الهدف من هذه الوحدة بصفة عامة ومن الفصل الأول على وجه الخصوص أن يكون القارئ ملماً بماهية التسويق الإلكتروني، تعريفاته ومجالاته وأن يتمكن من مقارنة التسويق الإلكتروني مع التسويق التقليدي سواء كعلم أو ممارسة.

ولتحقيق هذه الأهداف فإننا سوف نقسم الوحدة الأولى إلى الموضوعات التالية:

١. ماهية التسويق الإلكتروني

٢. خصائص عملاء الانترنت

٣. المعرفة التسويقية

وسوف نفرد فصلاً كاملاً لكل واحد من هذه الموضوعات.

التسويق الالكتروني ومجالاته.	عنوان الوحدة الأولى :
التعرف على مجالات التسويق الالكتروني وتعريفاته والفروق بينه وبين التسويق التقليدي.	الجدارة الرئيسية :
<p>١ . تعريف القارئ وإلمامه الجيد بمفهوم التسويق الالكتروني ومجالاته .</p> <p>٢ . تعريف القارئ وإلمامه بخصائص عملاء الانترنت وتمييزهم عن العملاء التقليديين .</p> <p>٣ . تعريف القارئ وإدراكه لمفهوم المعرفة التسويقية كتطور لمفهوم المعلومات التسويقية .</p> <p>٤ . تدريب القارئ على كيفية التمييز ومقارنة نوعي التسويق الالكتروني والتقليدي وأهم الفروق ما بينهما .</p>	الأهداف السلوكية للوحدة الأولى :
أن يصل القارئ إلى إتقان الجدارة على الأقل بنسبة ٩٠٪.	مستوى الأداء المطلوب :
١٤ ساعة .	الوقت المتوقع للتعلم :
معمل حاسب آلي – جهاز عرض داتا شو .	الوسائل المساعدة على التدريب :
أن يكون القارئ ملماً بمبادئ التسويق .	متطلبات الجدارة :

## الفصل الأول: ماهية التسويق الإلكتروني

### أولاً: مفهوم التسويق الإلكتروني

#### ١ - الانترنت.

لعل من ابرز التطورات التي نشهدها في الآونة الأخيرة هو سيطرة الانترنت على كثير من مجالات الأعمال والحياة. إذ باتت من الصعوبة بمكان إيجاد مجال لم يلجحه الكمبيوتر بصفة خاصة أو الانترنت بصفة عامة. ولهذا أصبح الحديث يدور هذه الأيام عن الاقتصاد وعن المجتمع الرقمي وعن التجارة والإدارة والحكومة الإلكترونية... الخ. وبما أن موضوعنا "التسويق الإلكتروني" يسمى أيضاً التسويق عبر الانترنت كان لزاماً علينا أن نعرج باختصار عن موضوع ظهور الانترنت وتطوره.

يعيد الكثير من الملاحظين نشأة الإنترنت (Internet) إلى سنة ١٩٦٩م حيث قامت وزارة الدفاع الأمريكية (البنجابون) بسلسلة من التجارب مع الجامعات ومراكز البحوث عرفت بـ (Arpanet) وذلك من أجل ربط أجهزة الكمبيوتر الكبيرة لديها (Mainframe) ببعضها البعض وفرضت لذلك قواعد خاصة لتبادل المعلومات وحمايتها خوفاً من تعرضها لهجمات خارجية.

ولكن التطور الحقيقي للإنترنت بدأ سنة ١٩٨٥م عندما قامت مؤسسة العلوم الوطنية بالولايات المتحدة الأمريكية (National Science Foundation) بربط ستة مراكز كمبيوتر عملاقة بواسطة نظام اتصال فائق السرعة بحيث يسمح بنقل بيانات رقمية عبر هذه الشبكة باستخدام نظام بسيط أصبح يعرف فيما بعد بالبريد الإلكتروني (eMail).

أما مرحلة التطور الثانية فقد بدأت سنة ١٩٨٩م عندما طور عالم يسمى تيم بيرنرز لي (Tim Berners-Lee) مجموعة من القواعد أو البروتوكولات يمكنها التحكم بالملفات المكتبية الكبيرة الحجم مثل النصوص أو الصور أو الأصوات أو الفيديو والتي تكون

مخزنة في الكمبيوترات التي تشكل الانترنت وهو ما أصبح يعرف في الوقت الحالي بالويب (www) وهو اختصار للكلمات (Wide World Web). وتبنى الطريقة على فكرة استحداث مسارات (Pathways) يمكن من خلالها الوصول إلى ملفات أخرى مخزنة على الشبكة.

أما مرحلة التطور الثالثة للإنترنت فقد بدأت سنة ١٩٩٣م عندما تمكن الأوروبيون في مركز تطور الطاقة الذرية ببيرن (CERN) في سويسرا من تطوير نظام الفسيفساء (Mosaic) مما سمح لأصحاب الحواسيب الشخصية باستخدام برمجيات التصفح بسهولة بين صفحات الويب وهو ما ساهم في إحداث نقلة نوعية كبيرة سنة ١٩٩٤م حيث تحول الانترنت من مجرد أسلوب لتشغيل الكمبيوترات عن بعد إلى طريق سريع لتبادل المعلومات على نطاق عالمي. وبالتالي انطلق عهد جديد (لا يزال متواصلاً حتى الآن) من التطوير والإبداع بوتيرة عالية لتطبيقات كثيرة ساهمت كلها في جعل الشبكة العنكبوتية تؤثر بشكل قوي في مختلف مجالات الحياة. علماً بأن الانترنت في جوهره هو شبكة الشبكات أي مجموعة كبيرة من الكمبيوترات التي ترتبط وتتفاعل مع بعضها البعض من أجل خدمة المستعمل في توفير معلومة مفيدة في الوقت المناسب وبأقل تكلفة ممكنة. (١)

## ٢- الأعمال الالكترونية.

لقد ظهرت إلى الوجود عدة مصطلحات جديدة مع تطورات الانترنت ومنها ما يعرف بالأعمال الالكترونية (eBusiness) والتجارة الالكترونية (eCommerce) ... الخ. ويرجع البعض مصطلح "الأعمال الالكترونية" إلى سنة ١٩٩٧م حيث كانت شركة (IBM) للكمبيوتر أول من استعمل هذا المصطلح للتمييز ما بين أنشطة الأعمال الالكترونية وأنشطة التجارة الالكترونية. وحسب ما ورد في تعريف شركة أي إم فان الأعمال الالكترونية تعني: "مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال

١- د بشير عباس العلاق، تطبيقات الانترنت في التسويق (عمان، دار المناهج، ٢٠٠٣م)، ص ١٩.



ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلالها أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الإنترنت<sup>(١)</sup>.

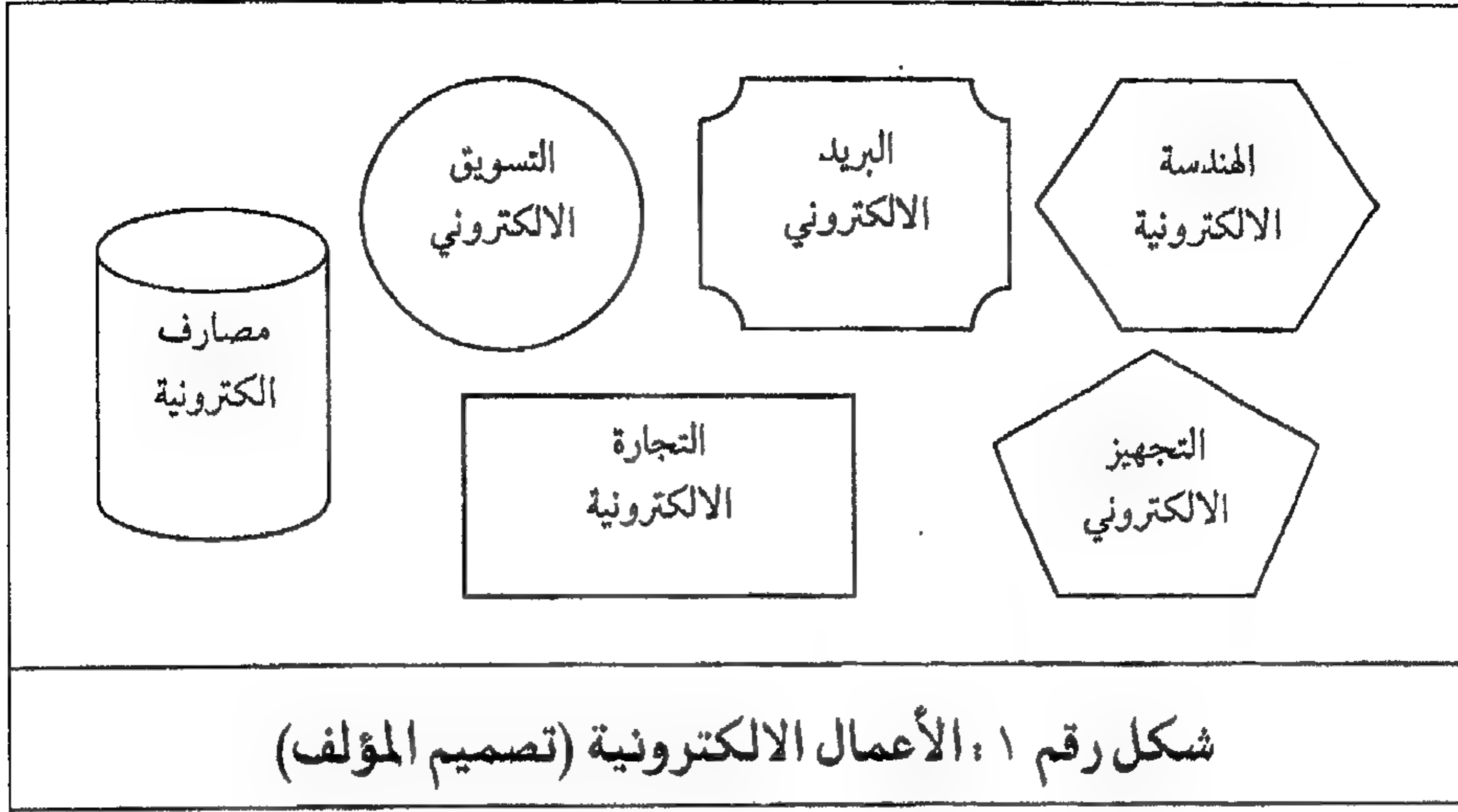
ويمكن القول بأن مفهوم الأعمال الإلكترونية (eBusiness) يركز على فكرة رئيسية مفادها استخدام تقنيات العمل بالإنترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة. أما التجارة الإلكترونية (eCommerce) فهي استخدام وسائل الكترونية لتمكين عمليات التبادل ما بين طرفين أو أكثر بما في ذلك بيع وشراء المنتجات والخدمات.

وبناء على ما سبق ذكره تصبح التجارة الإلكترونية وجهاً فقط من أوجه الأعمال الإلكترونية والتي تشمل أيضاً:

١. البريد الإلكتروني (eMailing)
٢. التسويق الإلكتروني (eMarketing)
٣. المصارف الإلكترونية (eBanking)
٤. الهندسة الإلكترونية (eEngineering)
٥. التجهيز الإلكتروني (eSupplying) .. الخ.

وعليه يمكن مما سبق استخلاص أن الأعمال الإلكترونية تمثل توليفة متكاملة من العمليات والنظم والأنشطة الرقمية التي تتيح للمنظمة القيام بإدارة علاقاتها البيئية الداخلية والخارجية بطريقة كفؤة. وأن هذه الإدارة يجب أن تخدم أهدافها الاستراتيجية من جهة وتمكنها من مواجهة المنافسة في ظل سوق متقلبة على أن يتم ذلك في الوقت الحقيقي (Real Time).

ويشير الشكل الموالي (شكل رقم ١) إلى مختلف مكونات الأعمال الإلكترونية والذي يعتبر التسويق الإلكتروني (موضوع هذا الكتاب) فقط واحداً منها.



### ٣- الإدارة الإلكترونية.

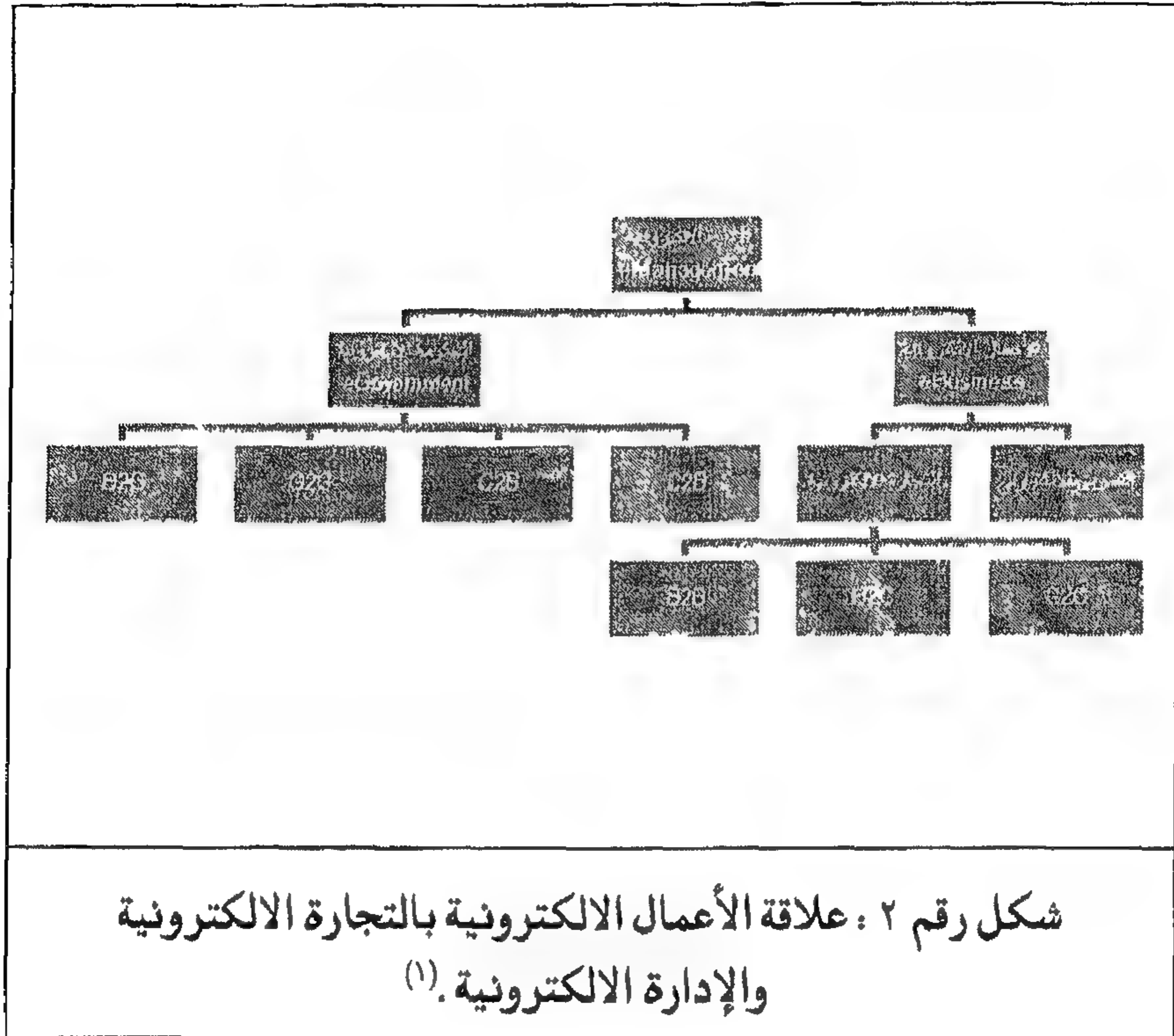
إن مفهوم الإدارة الإلكترونية هو أشمل من مفهوم الأعمال الإلكترونية حيث أنها بصفة عامة تشمل أيضاً نوعاً آخر من الخدمات والأعمال تعرف بالحكومة الإلكترونية والتي تعنى بالعلاقات ما بين الجهات الحكومية والمواطنين عبر الانترنت. فإذا كان البعد الأول يتمثل في التجارة الإلكترونية (أهم مكون للأعمال الإلكترونية) فإن التسويق الإلكتروني يعتبر هو بدوره أهم جزء منها ويتخذ الصور التالية:

١. تسويق (تجارة) الشركات إلى الأفراد . (B2C)
٢. تسويق (تجارة) الشركات إلى الشركات . (B2B)
٣. تسويق (تجارة) الأفراد إلى الأفراد . (C2C)

أما الحكومة الإلكترونية أو كما تسمى أيضاً الإدارة الإلكترونية العامة فتتخذ ثلاثة أشكال رئيسية وهي:

١. علاقة الحكومة بالمواطن . (G2C)
٢. علاقة الحكومة بالحكومة . (G2G)
٣. علاقة الحكومة بالأعمال . (G2B)

ويعطي الشكل رقم ٢ فكرة مختصرة عن العلاقة بين أهم المفاهيم السابقة :



#### ٤ - مفهوم التسويق الإلكتروني (eMarketing Concept)

كما سبق ذكره فقد زادت أهمية التسويق الإلكتروني (التسويق عبر الإنترنت) خصوصاً في المرحلة الثالثة (بعد ١٩٩٣ م) نظراً لانتشار الاستخدامات (التطبيقات) التجارية للإنترنت وبالتالي فتح التسويق الإلكتروني آفاقاً جديدة في عالم التسويق. ومن أهم الإسهامات التي جاء بها التسويق الإلكتروني هو منح منظمة الأعمال فرصة استهداف المشتريين بصورة فردية (Individual Marketing).

إن تطور بيئة الانترنت والتكنولوجيات المرافقة لها مكنت التسويق الالكتروني من إدارة التفاعل بين منظمة الأعمال والمستهلك من أجل تحقيق المنافع المشتركة من خلال عمليات التبادل. من جهة أخرى فإن التسويق الالكتروني تجاوز موضوع البيع إلى إدارة العلاقات بين المنظمة والمستهلك بصفة خاصة والبيئة بصفة عامة.

ويمكن القول أن أهم دور يساهم به التسويق الالكتروني هو محاولة التنسيق والتكامل مع وظائف المنظمة المتعددة مثل وظائف الإنتاج والشراء والتخزين والبحث والتطوير والمالية... الخ.

وقبل تعريف مفهوم التسويق الالكتروني يجدر بنا أن نذكر بمفهوم التسويق أولاً فحسب الجمعية الأميركية للتسويق فإن "التسويق هو عبارة عن عملية تخطيط وتنفيذ وتصميم وتسعير وترويج وتوزيع الأفكار والسلع والخدمات من أجل خلق التبادلات التي تحقق أهداف الأفراد والمنظمات"<sup>(١)</sup>

### تعريف التسويق الالكتروني:

"التسويق الالكتروني هو عملية إنشاء والمحافظة على علاقات العملاء من خلال أنشطة الكترونية مباشرة بهدف تسهيل تبادل الأفكار والمنتجات والخدمات التي تحقق أهداف الطرفين"<sup>(٢)</sup>

ويؤكد التعريف السابق على أن التسويق الالكتروني هو عبارة عن عملية تستمر عبر الوقت وتشمل العديد من الخطوات التي سوف نتعرض لها لاحقاً ويؤكد أيضاً على أن جوهر التسويق الالكتروني كما التقليدي هو بناء علاقات مع العملاء والمحافظة عليها. ولكن الجديد في الأمر هو الوسيط الذي يستعمل في هذه المرة ألا وهو الانترنت ولا يعني ذلك أبداً الاستغناء عن الوسائط التقليدية الأخرى (التلفزيون، الهاتف... الخ) وإنما يكملها.

1 - Imber, J. & Besty-Ann T., 2000. Dictionary of Marketing terms, 3rd ed. Barrons Business Dictionaries, USA.

٢- مرجع سابق.



وبطبيعة الحال فإن التسويق الإلكتروني هو أولاً وأخيراً عملية تبادلية بل أنه يسمح بالعديد من التبادلات التجارية والمالية والسلعية والخدمية. أما الغاية النهائية من التسويق الإلكتروني فهي إرضاء الطرفين في عملية التبادل فالعميل سوف يحصل على منفعة أو قيمة جراء عملية التبادل في حين أن المنظمة (ممثلة من خلال موقعها الإلكتروني) سوف تحصل على قيمة نقدية مباشرة أو كنسبة ولاء يمكن تحويلها إلى قيم نقدية.

لقد أصبح التسويق الإلكتروني جزءاً لا يتجزأ من الاستراتيجيات التسويقية لكثير من المنظمات خصوصاً في البلدان المتقدمة. فمثلاً وجدت شركة جاي دي باور وشركائها أن ٦٢٪ من الباحثين عن سيارات جديدة في الولايات المتحدة الأمريكية يبحثون في الانترنت للحصول على المعلومات الكافية قبل شراء السيارة المرغوب فيها.<sup>(١)</sup>

### خطوات (مراحل) التسويق الإلكتروني.

اقترح مكتب أرتير ليتل للاستشارات الإدارية (Arthur D. Little)<sup>(٢)</sup> نموذجاً يحتوي على أربع مراحل أساسية سماها بدورة التسويق الإلكتروني وهي:

#### ١ - مرحلة الإعداد.

وفيها يتم جمع المعلومات الضرورية حول العملاء المرتقبين (حاجات - رغبات) والأسواق المستهدفة وطبيعة المنافسة بشتى الوسائل التقليدية أو الإلكترونية.

#### ٢ - مرحلة الاتصال.

وفيها يتم الاتصال بالعميل لتعريفه بالمنتجات الجديدة التي يجري طرحها في السوق عبر الانترنت. وتتكون هذه المرحلة في حد ذاتها من أربعة مراحل فرعية

1 - Rafi a. Mohammed et al. 2004, Internet Marketing, Building advantage in a networked economy. 2nd edition, McGraw-Hill, USA

2 - Arthur D. Little at: <http://www.adl.com/>

(محطات) وهي مرحلة جذب الانتباه (Attention) ومرحلة إثارة الاهتمام (Interest) ثم مرحلة تكوين الرغبة (Desire) وأخيراً حمل العميل على القيام بالتصرف (Action) والذي يعني في نهاية المطاف اتخاذ القرار الشرائي. والجدير بالذكر أن تقنية الوسائط المتعددة (Multimedia) تستعمل كثيراً في هذه المرحلة بالإضافة إلى البريد الإلكتروني (eMail) والأشرطة الإعلانية (Ad Banners).

### ٣ - مرحلة التبادل.

في هذه المرحلة تتم عملية التبادل والتي تعتبر جوهر عملية التسويق الإلكتروني فيحصل العميل على السلعة أو الخدمة بينما تحصل المنظمة على المقابل النقدي باستعمال نظم الدفع الآمنة.

### ٤ - مرحلة ما بعد البيع.

ان التسويق الإلكتروني لا ينتهي بانتهاء عملية التبادل وإنما يجب المحافظة على العميل من خلال التواصل معه وخدمته عبر الوسائل المتعددة ومنها المجتمعات الافتراضية وغرف المحادثة والبريد الإلكتروني وتوفير قوائم الأسئلة المتكررة (FAQs) وخدمات الدعم الفنية والتحديث.

## ثانياً: تحديات وفرص التسويق الإلكتروني.

أدى تطور التسويق الإلكتروني إلى توفير فرص حقيقية أمام رجال التسويق والمنظمات المنتجة ومنشآت التوزيع. ويلخص لنا د. بشير عباس العلاق (٢٠٠٣م) (١) هذه الفرص فيما يلي:

١. عوائق قليلة

١- د. بشير عباس العلاق، مرجع سابق، ص ٥٨.

٢ . التفاعل مع العميل

٣ . الاحتفاظ بالعملاء

٤ . المساوتية

٥ . التسويق التعاوني

٦ . التسويق الجزئي

٧ . الوظائف المتكاملة

٨ . القيمة المضافة

٩ . تعديل مفهوم الإعلان

١٠ . إنهاء دور المسوق التقليدي

١١ . تفويض العملاء .

أما التحديات التي تقف أمام التسويق الإلكتروني فيمكن تلخيصها فيما يلي :

١ . مشكلة الوصول إلى الانترنت (خصوصاً في البلدان النامية والفقيرة بالنسبة للمستهلك)

٢ . تكاليف تكنولوجيا وتطبيقات الانترنت التجارية (بالنسبة للشركة) .

ويظهر من خلال استعراضنا لما سبق أن الفرص والخصائص (المزايا) تتفوق بكثير على التحديات (السلبيات) وبالتالي يمكن فهم حركة تهافت الأفراد ومنظمات الأعمال بل وحتى الحكومات على الإدارة الإلكترونية بصفة عامة والتجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني على وجه الخصوص .

### عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني:

السؤال الوجيه الذي يمكن طرحه هنا يتمثل في ما يلي : هل عناصر مزيج التسويق الإلكتروني هي نفسها العناصر الأربع التقليدية التي نعرفها حتى الآن والتي تعرف أيضاً بـ (4Ps)؟ أم أن التسويق الإلكتروني يتميز بمزيج تسويقي خاص به؟

وهنا نجد في الأدبيات المختصة العديد من النماذج ولكن يمكن القول أن هذا التعدد يعكس عدم اتفاق العلماء أصلاً حول عناصر المزيج التسويقي التقليدي حتى وإن كان نموذج الـ (4Ps) يعتبر أشهرها وهناك أيضاً نقاش متواصل حول ما إذا كانت هناك ضرورة لتغيير عناصر المزيج التسويقي أصلاً في حالة التسويق الإلكتروني أم أن الأمر لا يعدو عن محاولة تغيير في الممارسة والتطبيق مع الاحتفاظ بنفس عناصر الـ 4Ps. وسوف نقتصر هنا على اثنين من النماذج المقترحة لعنصر المزيج التسويقي.

يرى رافي محمد وآخرون (٢٠٠٤م) <sup>(١)</sup> أن المزيج التسويقي الإلكتروني يتكون من عناصر المزيج التسويقي التقليدية الأربعة المعروفة بـ (4Ps) بالإضافة إلى عنصري الاتصالات والمجتمع وبالتالي تصبح عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني كالتالي:

١. المنتج
٢. التسعير
٣. الاتصالات
٤. المجتمع
٥. التوزيع
٦. التمييز. (الترويج).

ومن الملاحظ أن المؤلفين السابق الإشارة إليهما قد احتفظا بثلاثة عناصر من المزيج التسويقي التقليدي وهي المنتج والتسعير والتوزيع في حين فصل العنصر الرابع وهو الترويج إلى عنصرين فرعيين وهما الاتصالات والتمييز نظراً لأهميتهما المتزايدة في التسويق المعتمد على التكنولوجيات الجديدة وعلى رأسها الإنترنت. أما المجتمع فالمقصود منه قدرة الإنترنت المتزايدة على إنشاء مجتمعات محلية أو دولية تدافع عن مصالحها المشتركة وتحاول إشباع حاجاتها بطريقة جماعية (المنتديات - غرف الدردشة - مجموعات المستهلكين... الخ).



في حين قدم الباحثان كاليانا وماك انتاير (٢٠٠٢ م)<sup>(١)</sup> نموذجاً مغايراً لعناصر المزيج التسويقي الإلكتروني ويتألف هذا المزيج التسويقي الإلكتروني من العناصر التالية والتي تعتبر تطوراً لما كان يعرف بمزيج تجارة التجزئة (خدمات الزبون - الموقع - الترويج - السعر - التصنيف - تصميم المتجر) وهي:

- تصميم موقع الويب (Site Design)
- الأمن (Security)
- المنتج وتصنيفه (Product & Assortment)
- الترويج (Promotion)
- المجتمعات الافتراضية (Virtual Communities)
- التوزيع/ المكان (Distribution/ Place)
- خدمات العملاء (Customers Services)
- السعر (Price)
- الخصوصية (Privacy)
- الشخصية (Personalization)

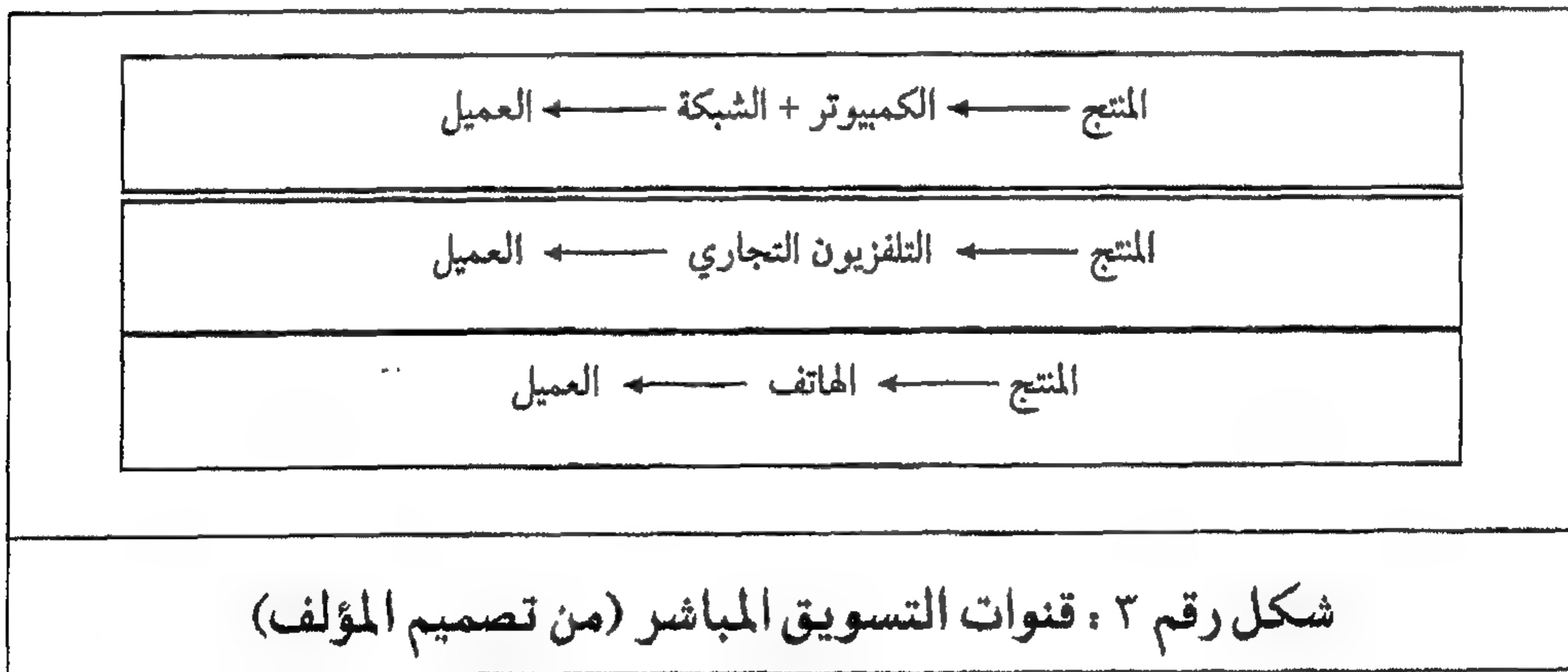
والملاحظ أن أكثر من أربعة عناصر جديدة تم إضافتها ترتبط مباشرة بالإنترنت وهي تصميم الموقع والأمن والمجتمعات الافتراضية والخصوصية. وسوف يتم التعرض لها في الفصول المقبلة في حين أن العنصرين الإضافيين الآخرين يتمثلان في خدمات العملاء والتخصيص وهما يشيران إلى التطورات الجديدة في علم وفن التسويق والتي تركز كلها على الاهتمام بالعمل أولاً وأخيراً وتنمية العلاقة معه في كل مراحل عملية البيع (قبلها - خلالها - بعدها) ومحاولة تخصيص المنتج سواء كان سلعة أو خدمة لتلبية حاجاته ورغباته الشخصية لضمان ولائه والاحتفاظ به إلى أقصى فترة ممكنة.

1 - Kalyanam K/ Shelby McIntyre, 2002, The E-Marketing Mix: a contribution of the E-Tailing Wars, Santa Clara University, USA.

### ثالثاً: مقارنة الويب مع قنوات التسويق الأخرى.

على الرغم من أن عملية المقارنة بين التسويق التقليدي والتسويق الإلكتروني سوف تستمر عبر الفصول القادمة بمزيد من التفصيل إلا أنه يمكننا تلخيص أهم الفروق بينهما مركزين على فكرة أن الويب يعتبر بحق قناة من قنوات التسويق (التوزيع) التي انتشر استعمالها في الوقت الحالي وبالتالي زاحمت القنوات التقليدية الأخرى سواء تعلق الأمر بالتسويق عبر مندوبي المبيعات والموزعين أو الهاتف والتلفزيون والبريد . وإن كان الويب يعتبر قناة تسويق جديدة معتمدة على تكنولوجيا الانترنت فإنه انضم إلى قنوات تقليدية معروفة مثل الهاتف والتلفزيون لتشكيل ما أصبح يعرف بـ "التسويق المباشر" (Direct Marketing) والذي يستغني عن الدور التقليدي المعروف بالبيع الشخصي سواء تعلق الأمر بمندوب المبيعات أو الموزع .

وعليه يمكن توضيح الشكل الجديد لقنوات التسويق من خلال الشكل رقم ٣ .



ويوضح الجدول رقم (١) أهم الفروق التي تميز التسويق الإلكتروني عن التسويق التقليدي على أن يتم تفصيلها تباعاً في الفصول القادمة .

جدول رقم ١ : مقارنة التسويق الالكتروني بالتسويق التقليدي .

م	عنصر المقارنة	التسويق التقليدي	التسويق الالكتروني
١	أهم طرف في عملية التبادل	المسوق (الموزع)	العميل (التسويق المعكوس)
٢	معايير تقييم أداء المسوقين	عادية	أعلى (جودة عالية + أسعار معقولة + خدمات أسرع وأفضل)
٣	طريقة تقديم السلعة أو الخدمة	سلعة أو خدمة منفردة في فترة زمنية محددة	حزم متنوعة ومتكاملة باستمرار ذات قيمة مضافة بالنسبة للعميل
٤	السوق	أسواق محدودة أو مغلقة	الانترنت شبكة مفتوحة لكل وواسعة
٥	العلاقة بين طرفي عملية التبادل (الاتصال)	الأحادية في عملية التبادل	التفاعلية المباشرة بين طرفي عملية التبادل
٦	أتمتة وظائف التسويق	غير موجودة (تعتمد على العنصر البشري)	أتمتة متقدمة خصوصاً بالنسبة للوظائف الخلفية .
٧	تكامل وظائف التسويق	محدود	واسع
٨	السرعة	محدودة	عالية
٩	تطوير المنتج	أسلوب تقليدي بطيء وغير كفء	سريع وعالي الكفاءة
١٠	التسعير	تقليدي ومعقد	تفاعلي وشفاف
١١	الترويج	تقليدي معتمد كثيراً على الإعلانات التجارية	الاستفادة من الوسائل الالكترونية المتاحة
١٢	التوزيع	تقليدي معتمد كثيراً على قنوات التوزيع الطويلة	تكامل أكثر وتوزيع مباشر بالنسبة لبعض السلع والخدمات
١٣	التكلفة	عالية (عنصر بشري)	منخفضة (أتمتة)
١٤	نوعية السوق	جماهيري	واحد لواحد
١٥	نطاق السوق	عادة محلي	عالمي

## المخلصه

- ١ . إن تطور الانترنت عبر ثلاث مراحل أفرز العديد من الفرص ومنها الاستعمالات التجارية خصوصاً بعد تسعينيات القرن الماضي .
- ٢ . يعتبر التسويق الالكتروني جزءاً من الأعمال الالكترونية والتي بدورها تشكل مع الحكومة الالكترونية ما يعرف بالإدارة الالكترونية .
- ٣ . التسويق الالكتروني هو عملية إنشاء والمحافظة على علاقات العملاء من خلال أنشطة الكترونية مباشرة بهدف تسهيل تبادل الأفكار والمنتجات والخدمات التي تحقق أهداف الطرفين .
- ٤ . أدى تطور التسويق الالكتروني إلى توفير فرص حقيقية أمام رجال التسويق والمنظمات المنتجة ومنشآت التوزيع ومن أهمها إمكانية الوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء بأقل التكاليف والتواصل معهم مباشرة .
- ٥ . يختلف المزيج التسويقي الالكتروني عن المزيج التسويقي التقليدي بالتركيز كثيراً على تكنولوجيا الاتصالات وعلاقات العملاء والتميز .
- ٦ . ان التسويق الالكتروني إضافة إلى اعتماده الكبير على تكنولوجيات الانترنت والإكسترانت فانه وضع العميل في مركز الصدارة واستغنى نسبياً عن الأدوار التقليدية للموزعين والوسطاء .

## تطبيقات الفصل الأول.

تطبيق ١.١ ضع علامة صح (✓) أو خطأ (X) أمام كل عبارة من العبارات التالية:

١. لقد ظهر الانترنت لأول مرة سنة ١٩٩٩ م. ( )
٢. يركز مفهوم الأعمال الإلكترونية على فكرة رئيسة مفادها استخدام تقنيات العمل بالإنترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة. ( )
٣. إن تطور بيئة الانترنت والتكنولوجيات المرافقة لها مكنت التسويق الإلكتروني من إدارة التفاعل بين منظمة الأعمال والمستهلك من أجل تحقيق المنافع المشتركة من خلال عمليات التبادل. ( )
٤. إن التسويق الإلكتروني هو أولاً وأخيراً عملية تبادلية تتم عبر الانترنت. ( )
٥. التجارة الإلكترونية هي استخدام وسائل الكترونية لتمكين عمليات التبادل ما بين طرفين أو أكثر بما في ذلك بيع وشراء المنتجات والخدمات. ( )
٦. ليس هناك علاقة بين التسويق الإلكتروني والاستراتيجية التسويقية للمنشأة. ( )
٧. يمكن اعتبار التجارة الإلكترونية وجهاً فقط من أوجه الأعمال الإلكترونية والتي تعتبر مفهوماً أشمل. ( )
٨. يعني التسويق المباشر مشاهدة المسوقين وهم يقومون بعملهم مباشرة على شاشة التلفزيون. ( )
٩. لا توجد علاقة بين التسويق الإلكتروني (التجارة الإلكترونية) والدولة. ( )
١٠. لا توجد فروق جوهرية تذكر بين مفهوم التسويق التقليدي والتسويق عبر الانترنت. ( )



### تطبيق ٢.١: أكمل الفراغات.

١. "التسويق الإلكتروني هو عملية..... والمحافظة على علاقات.....  
من خلال أنشطة الكترونية مباشرة بهدف..... تبادل الأفكار والمنتجات  
و..... التي تحقق أهداف الطرفين"

٢. مراحل (خطوات) التسويق الإلكتروني حسب أرتير ليتل هي:

مرحلة.....

مرحلة.....

مرحلة.....

مرحلة.....

### تطبيق ٣.١: أجب باختصار غير مخل على كل الأسئلة التالية.

١. أذكر أهم الفرص والتحديات التي تواجه المنشآت حين تبنيها طرق التسويق الإلكتروني.

٢. ما هي عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني؟ وهل تختلف عن عناصر المزيج التسويقي التقليدي؟

### تطبيق ٤.١:

قارن بين كل من التسويق التقليدي والتسويق الإلكتروني موضحاً أهم الفروق بينهما.

**تنبيه مهم:** تمثل هذه التطبيقات مثلاً فقط للتدريبات التي يجب على القارئ ممارستها للتمكن من الجانب النظري للمقرر وبالتالي يمكن للمدرّب أو المدرس أن يضيف ما يراه مناسباً وكافياً لتعزيز الجوانب المعرفية والمهارية لدى القارئ.

## حل تطبيقات الفصل الأول

تطبيق ١.١: عبارات ا تصح (✓) والخطأ (x).

١. (x)

٢. (✓)

٣. (✓)

٤. (✓)

٥. (✓)

٦. (x)

٧. (✓)

٨. (x)

٩. (x)

١٠. (x)

تطبيق ٢.١: إكمال الفراغات.

١. إنشاء - العملاء - تسهيل - الخدمات.

٢. مراحل التسويق الإلكتروني حسب أرتر ليتل هي :

أ- مرحلة الإعداد .

ب- مرحلة الاتصال .

ج- مرحلة التبادل .

د- مرحلة ما بعد البيع .



## الفصل الثاني: خصائص عملاء الانترنت

### أولاً: عملاء القرن ٢١.

وبشير العنوان إلى التطورات التي طالت عوالم الأعمال والتجارة والتسويق وبالتالي العملاء والمشتريين والمستهلكين والمتسوقين في بداية القرن الحالي بحيث أفرزت لنا جيلاً جديداً من العملاء الذين يستخدمون الشبكة العنكبوتية للقيام بكثير من الأنشطة قبل وخلال وبعد عملية الشراء ومنها البحث عن المعلومات والقيام بالمقارنات بين المنتجات والأسعار ومستوى الجودة وخدمات ما بعد البيع... الخ بسهولة ويسر كبيرين.

إن عميل القرن ٢١ يتميز بسلوك شرائي متطور ومتبصر وهو في بحثه الحثيث عن أعلى مستويات الجودة والأداء بأقل سعر ممكن وأفضل خدمة تسليح بتكنولوجيا الانترنت وتوفر المعلومة السوقية المتخصصة المتاحة لاتخاذ قرارات شرائية عقلانية وسليمة وتحسينها باستمرار بهدف تعظيم منفعه.

في الحقيقة فإن الأعمال الالكترونية تشمل جانبين أساسيين أولاهما يتعلق بالطلب ويسمى بالتسوق الإلكتروني ويخص كل ما يقوم به "العميل الإلكتروني" من أجل إشباع حاجاته عبر الانترنت، وأما ثانيهما فيتعلق بالعرض ويسمى بالتسويق الإلكتروني وهو يتعلق بعمليات الإنتاج والتسويق والتوزيع والبيع والتسليم وخدمات ما بعد البيع والتحصيل... الخ من الأنشطة التسويقية التي تتم جزئياً أو كلياً عبر الانترنت.

ويمكن القول أن التسوق الإلكتروني (eShopping) هو عبارة عن كل الجهود التي يبذلها المشتري عبر الانترنت للبحث عن منتجات محددة (سلع أو خدمات) من بين ما يتم عرضه للبيع في المتاجر الالكترونية بغرض تلبية حاجاته ورغباته وعملية المفاضلة بينها.<sup>(١)</sup>

١- د. يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني: عناصر المزيح التسويقي عبر الانترنت، (عمان، دار وائل

للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤م).

وقد حدد العلماء نوعين أساسيين من المتسوقين (العملاء) الالكترونيين في الوقت الحالي وهما :

أ- المشتري الصناعي Industrial Buyer

ب- المشتري الاستهلاكي (النهائي) Ultimate Consumer

ويمكن تلخيص أهم خصائص المشتري أو المستهلك الالكتروني (عبر الانترنت) فيما يلي :

- استمرار تجدد وتطور حاجات ورغبات وأذواق المشتري (المستهلك) الالكتروني .  
وذلك نتيجة الزخم والتنوع الكبيرين في السلع والخدمات التي يتم طرحها من قبل المتنافسين عبر الانترنت مما ينتج ردة فعل بنفس التنوع لدى المشتري الذي يستعمل ذلك في مصلحته أي محاولة الحصول على الأفضل من حيث السعر والجودة والتسليم... الخ .

- الاعتماد على نصائح الجماعات المرجعية .

تلعب غرف المحادثة ( Chatting Rooms ) ومجموعات الأخبار (News Groups) والكثير من المواقع المتخصصة ومواقع جمعيات المستهلكين دوراً مهماً في تقديم الاستشارات والنصائح والإرشادات للمتسوقين الالكترونيين ومن أمثلة هذه المواقع يمكن ذكر شركة DBC وشركة Microsoft Investor وموقع Quote.com... الخ .

- ارتفاع عدد المشتريين (المستهلكين) الالكترونيين .

يلاحظ زيادة عدد المشتريين لمنتجات المنشآت التي دخلت فضاء الأعمال الالكترونية مع ملاحظة أن هذه الزيادة لا تكون في أغلبها بالضرورة على حساب التجارة التقليدية . كما أن المشتري قد يكون مشترياً تقليدياً والكترونياً في آن واحد ومثال ذلك الصحافة المكتوبة فقد يكون الشخص مشتركاً في جريدة يومية على موقعها الالكتروني وربما اشترى بعض أعدادها من عند البقالات .



- التغير المستمر في سلوك المشتري الالكتروني واتجاهاته نحو التسوق الالكتروني .  
كان التعامل مع المواقع الالكترونية من أجل التسوق يشوبه بعض التخوف والريبة ولكن مع مرور الزمن أصبحت الأمور عادية بالنسبة لأغلب المتسوقين (اتجاهات ايجابية نحو التسوق الالكتروني) خصوصاً بعد اطلاعهم على الإمكانيات اللامحدودة والتسهيلات الكثيرة التي يمنحها هذا النوع من التسوق لرواده .
- امتلاك المشتري (المستهلك) الالكتروني لكمية كبيرة من البيانات والمعلومات المفيدة حول السلع والخدمات المطروحة للبيع عبر شبكة الانترنت .  
طبعاً فان فضاء الانترنت يوفر كما هائلاً من البيانات والمعلومات والإحصائيات للمشتريين الالكترونيين سواء أكان ذلك بواسطة تصفح المواقع أو غرف الدردشة أو استعراض قوائم مقارنات الأسعار أو الاستعانة بمحركات البحث (Search Engines) .

### ثانياً: تجزئة السوق الالكتروني.

كما في حالة التسويق العادي فان عملية تجزئة السوق تعتبر مهمة جداً ذلك أن اغلب المنشآت ليس بإمكانها تسويق كل شيء في كل مكان وفي كل زمان وبالنسبة لكل المشتريين .<sup>(١)</sup> أما بالنسبة للسوق الالكتروني فان بعض المختصين ومنهم رافي وآخرون ٢٠٠٤م<sup>(٢)</sup> يرون بضرورة القيام بعمليات تجزئة هذه السوق بطريقة مغايرة يمكن تلخيصها فيما يلي :

#### الخطوة ١: البحث عن الفرص في نظام قيم قائم أو مستجد.

وهو ما يعني التعرف على مساحات محتملة غير مستغلة حتى الآن لقيم السوق من أجل تحليلها لاحقاً .

١- راجع موضوع تجزئة السوق في مقرر دراسة السوق ١٥٢ سوق حقائب المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني الإصدار الثاني ١٤٢٥هـ

**الخطوة ٢: تحديد الحاجات غير المشبعة أو التي تم إشباعها بطريقة غير كافية لدى العميل الإلكتروني.**

ومن خلال هذه الخطوة يجب اكتشاف تفاصيل عملية اتخاذ القرار لدى العميل الإلكتروني والتوصل إلى نواة الفرصة التي يمكن لعرض جديد تجسيدها.

**الخطوة ٣: تحديد أجزاء (قطاعات) العملاء المستهدفين.**

تسمح هذه الخطوة للمنظمة بتصميم عرض جذاب يشد انتباه العملاء الإلكترونيين المستهدفين نتيجة لعملية التجزئة. وجرت العادة اللجوء إلى معايير التجزئة التقليدية مثل المعيار الجغرافي والسكاني والسلوكي والسيكوجرافي والموقف وتلك الخاصة بالمنشأة. أما في حالة التسويق الإلكتروني فيمكن الاعتماد على توليفة من المعايير (مثلا السكانية والجغرافية والموقفية والسلوكية) وتوظيف تقنيات الويب ومنها رصد النقر (Click-Through) للتعرف على العملاء المستهدفين وتحديد شرائهم.

**الخطوة ٤: تقييم الحاجيات من الموارد الضرورية لتقديم هذا العرض.**

تحديد نقاط القوة والضعف فيما توفر حالياً من موارد بغية معالجتها داخلياً أو بالتعاون مع الشركاء من أجل تقديم العرض المقترح.

**الخطوة ٥: تقييم مدى جودة العرض المقدم من حيث التنافسية والجانب المالي والمستوى التكنولوجي.**

يتم من خلال هذه الخطوة تحديد نوعية ومستوى الفرصة المقترحة وكذا شروط الدخول والمزايا.

**الخطوة ٦: القيام باتخاذ القرار النهائي لتقييم جدوى الفرصة السوقية.**

طبعاً في هذه المرحلة يتم تحديد مدى جاذبية الفرصة السوقية المتاحة ومنه اتخاذ القرار من عدمه بالمواصلة مع نقص الفرصة.

ومن أهم معايير تجزئة السوق ما يلي :

- معايير جغرافية
- معايير ديمغرافية
- معايير خاصة بالمنشأة
- معايير سلوكية
- معايير حسب المناسبة
- معايير سايكوجرافية
- معايير خاصة بالمنافع المحصل عليها .

وبطبيعة الحال فإن كل منشأة سوف تمزج بين مجموعة من هذه المتغيرات عند قيامها بعمليات تجزئة السوق الإلكتروني ولكن يجب الانتباه إلى أن هناك نقاشاً حاداً بين مؤيدي تجزئة السوق الإلكتروني ومن يرون بعدم جدوى التجزئة في هذه الحالة . فريق معارضي التجزئة يرون بأن تنوع العملاء يحول دون وضعهم في كيس واحدة بل إن التسويق الإلكتروني تطور كما أسلفنا إلى التسويق المشخصن (Personalized/Customized Marketing) وهو ما يعني اعتبار كل عميل حالة خاصة وخدمته على هذا الأساس كما في مثال شركة أمازون دوت كوم والصفحات المشخصة لكل عميل . أما دعاة التجزئة فيرون بأن ذلك (التسويق المشخصن) لا يعدو عن كونه نوعاً من أنواع تجزئة السوق إلا أن حجم الشريحة (القطاع) ضئيل أو يساوي واحد في هذه الحالة .

### ثالثاً: سلوك العميل الإلكتروني.

على الرغم من أن الدراسات المتخصصة حول سلوك العميل (المستهلك/ المتسوق) الإلكتروني لا تزال في بدايتها إلا أنه يمكن إيجاز بعض المؤثرات الإضافية التي يمكن أن

تؤثر عليه لتفرز سلوكاً قد يكون مختلفاً نسبياً عن سلوك العميل التقليدي.<sup>(١)</sup>

#### ١. عناصر تتعلق بالمشتري الالكتروني في حد ذاته.

ومن أهم هذه العناصر يمكن ذكر الجنس (النوع) مع ملاحظة أن النساء يلجأن أقل من الرجال للتسوق الالكتروني والمستوى التعليمي وخاصة ثقافة الحاسوب والانترنت حيث أن البلدان النامية بما فيها العربية تعاني مما يسمى الهوة الرقمية أي ضعف انتشار الحواسيب وغلاء الانترنت مما يعيق التسويق الالكتروني والعمر أخيراً حيث أن بعض الفئات مثل المسنين في البلدان الغربية تميل إلى استخدام التسوق الالكتروني نظراً لوضعها الصحي.

#### ٢. عناصر تتعلق بالمنتج.

والملاحظ أن من بين المنتجات الأكثر رواجاً في التسويق الالكتروني هي الكتب والورود وبرامج ومعدات الحاسوب والالكترونيات والملابس وخدمات السياحة والعطور والهدايا والألعاب والاستشارات وخدمات الانترنت (استضافة - بيع أسماء النطاق - تصميم مواقع... الخ).

#### ٣. عناصر تتعلق ببيئة الأعمال الالكترونية.

##### أ - البيئة الداخلية

ويتعلق الأمر بالعوامل المؤثرة التالية :

- طبيعة تصميم الموقع
- المستوى الفني وحسن الأداء للموقع
- الالتزام بتلبية وتنفيذ الطلبات في مواعيدها
- سمعة الموقع الالكتروني
- فلسفة الموقع وثقافته التنظيمية

١- د يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الالكتروني...، مرجع سابق.

- خارطة الموقع
- مستوى الأداء الوظيفي للوظائف المختلفة في الموقع.

#### ب - البيئة الخارجية :

ويتعلق الأمر بالعوامل المؤثرة التالية :

- العوامل السياسية والقانونية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية
- المجهزون والموردون والمنافسون والعملاء والمقرضون والموزعون وحملة الأسهم والنقابات.



## الخلاصة

- ١ . إن عميل القرن ٢١ يتميز بسلوك شرائي متطور ومتنور وهو في بحث حثيث عن أعلى مستويات الجودة والأداء بأقل سعر ممكن وأفضل خدمة.
- ٢ . هناك نوعان رئيسيان من عملاء الانترنت يتمثلان في المشتري الصناعي (B2B) والمشتري الاستهلاكي (B2C) ويتميز كلاهما بخصائص تختلف عن خصائص المشتريين العاديين.
- ٣ . تحتاج المنشآت التي تتعامل في الفضاء الالكتروني إلى القيام بتجزئة السوق المستهدف بناء على معايير التجزئة المتعارف عليها ولكن بعض المختصين لا يرى ضرورة ذلك بحكم أن التسويق الالكتروني موجه للجميع ولكنه يخدم كل عميل على حذا .
- ٤ . يتميز سلوك العميل الالكتروني بخصائص قد تكون مختلفة عن خصائص العميل التقليدي ذلك أن تكنولوجيا الانترنت والولوج إليه قد أثرت أما ايجابيا أو سلبياً على هذه السلوكيات .

## تطبيقات الفصل الثاني.

تطبيق ١,٢ ضع علامة صح ( ✓ ) أو خطأ ( X ) أمام كل عبارة من العبارات التالية.

- ١ . لا يوجد فرق بين التسويق الإلكتروني والتسوق الإلكتروني . ( )
- ٢ . حدد العلماء نوعين أساسيين من المتسوقين (العملاء) الإلكترونيين في الوقت الحالي وهما المشتري الصناعي والمشتري الاستهلاكي . ( )
- ٣ . من بين معايير تجزئة السوق الإلكترونية نجد المعايير الجغرافية والمعايير الكلية . ( )
- ٤ . النساء يلجأن أقل من الرجال للتسوق الإلكتروني . ( )
- ٥ . من بين المؤثرات على سلوك العميل الإلكتروني يمكن ذكر العوامل السياسية والقانونية والثقافية والاجتماعية والاقتصادية والتكنولوجية . ( )
- ٦ . لحسن الحظ أن تطور الحاسب أولاً ثم انتشار الانترنت ثانياً ساهم في حل كثير من مشاكل بحوث التسويق . ( )
- ٧ . لا يمكن إجراء البحث التسويقي إلكترونياً . ( )
- ٨ . يقتصر دور الباحث على استقراء النتائج والتعليق عليها عند إجراء بحوث التسويق . ( )
- ٩ . في الوقت الحالي يقتصر المسوقون فقط على بحوث التسويق الإلكترونية . ( )
- ١٠ . إن عميل القرن ٢١ يتميز بسلوك شرائي متطور ومتنور وهو يبحث باستمرار عن أعلى مستويات الجودة والأداء بأقل سعر ممكن وأفضل خدمة . ( )

## تطبيق ٢,٢: أكمل الفراغات.

- ١ . " التسوق الإلكتروني (eShopping) هو عبارة عن كل ..... التي يبدلها المشتري عبر ..... للبحث عن منتجات محددة (سلع أو خدمات) من بين ما يتم عرضه ..... في المتاجر الإلكترونية بغرض تلبية ..... ورغباته وعملية ..... بينها" .

٢ . يمكن تلخيص أهم خصائص المشتري أو المستهلك الالكتروني (عبر الانترنت) فيما يلي :

- أ- .....
- ب - .....
- ج - .....
- د - .....
- هـ - .....

٣ . إن خطوات عملية تجزئة السوق الالكترونية هي :

- أ- .....
- ب- .....
- ج- .....
- د- .....
- هـ - .....
- و- .....

### تطبيق ٣.٢

- اشرح أهم المؤثرات التي تحكم سلوك العميل في التسويق الالكتروني .
- "يملك المشتري (المستهلك) الالكتروني كمية كبيرة من البيانات والمعلومات المفيدة حول السلع والخدمات المطروحة للبيع عبر شبكة الانترنت". المطلوب منك التعليق على هذه المقولة ومبدياً رأيك في معناها .

**تنبيه مهم:** تمثل هذه التطبيقات مثلاً فقط للتدريبات التي يجب على القارئ ممارستها للتمكن من الجانب النظري للمقرر وبالتالي يمكن للمدرّب أو المدرس أن يضيف ما يراه مناسباً وكافياً لتعزيز الجوانب المعرفية والمهارية لدى القارئ.

## حل تطبيقات الفصل الثاني

تطبيق ١.٢: عبارات الصح (✓) والخطأ (x).

١. (x)
٢. (✓)
٣. (x)
٤. (✓)
٥. (✓)
٦. (✓)
٧. (x)
٨. (x)
٩. (x)
١٠. (✓)

تطبيق ٢.٢: إكمال الفراغات.

١. الجهود - الانترنت - للبيع - حاجاته - المفاضلة.
٢. أهم خصائص المشتري الإلكتروني هي:
  - أ - استمرار تجدد وتطور حاجاته ورغباته وأذواقه.
  - ب - الاعتماد على نصائح الجماعات المرجعية.
  - ج - ارتفاع عدد المشتريين الإلكترونيين.
  - د - التغير المستمر في سلوك واتجاهات المشتري الإلكتروني.

هـ - امتلاك المشتري الالكتروني لكمية كبيرة من البيانات دول السلع والخدمات.

٣ . خطوات عملية تجزئة السوق الالكترونية :

أ - البحث عن الفرص .

ب - تحديد الحاجات الغير المشبعة أو المشبعة بشكل غير كافي .

ج - تحديد أجزاء (شرائح) العملاء المستهدفين .

د - تقييم الحاجيات من الموارد لتقديم العرض .

هـ - القيام باتخاذ القرار النهائي لتقييم جدوى الفرصة السوقية الالكترونية .



## الفصل الثالث: المعرفة التسويقية

### تمهيد:

لقد أصبح الوقت الذي نعيشه حالياً يتميز بغزو التكنولوجيا والمعرفة والمعلومات لكل مناحي الحياة إلى درجة أننا نسمع عن ثورة المعلومات ومجتمع واقتصاد المعرفة. وليس غريباً أن يستفيد عالم الأعمال بصفة عامة والتسويق بصفة خاصة من هذه الطفرة العلمية والمعرفية على الرغم من أن مفهوم نظم المعلومات التسويقية ليس بالأمر الجديد نسبياً.

والشكل الموالي يوضح سرعة انتشار التكنولوجيات الجديدة.

- الكهرباء: ٤٦ عاماً
- الهاتف: ٣٥ عاماً
- الكمبيوتر: ١٦ عاماً
- الهاتف النقال: ١٣ عاماً
- الانترنت: ٧ أعوام

شكل ٤ : انتشار التكنولوجيات الجديدة.<sup>(١)</sup>

١- م. علي نخلة (مصرف لبنان)، الخدمات الإلكترونية والتحول في تكنولوجيا المعلومات - مجمع أعمال المؤتمر العلمي العربي حول آفاق الأعمال الإلكترونية والاقتصاد العربي، قصر المؤتمرات الأونيسكو، بيروت ١٨/١٩ نيسان ٢٠٠٢، ص ٣

إن نظم المعلومات التسويقية والتي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من منظومة أشمل تعرف بنظم المعلومات الإدارية تضطلع بمهمة جمع وتصنيف وتحليل وتخزين وتوزيع كافة البيانات والمعلومات اللازمة بغرض استعمالها في القرارات التسويقية داخل المنشأة في الوقت المناسب وبالذقة المطلوبة. <sup>(١)</sup>

لقد توصلت العديد من الدراسات الحديثة إلى أن الشبكة العالمية تعتبر مصدراً مهماً لجمع البيانات والمعلومات الضرورية لحياتنا اليومية إلى درجة أن اللجوء إلى الانترنت بغرض الحصول على المعلومة المفيدة أو التأكد منها بسرعة ويسر أصبح جزءاً من ثقافة كثير منا بل وحركة روتينية لا شعورية. إن الشكل الموالي يبين مختلف الاستخدامات للشبكة العالمية.

جدول رقم ٢ : الاستخدام التجاري للشبكة العالمية. <sup>(٢)</sup>

الاستخدامات	النسبة المئوية
١ . جمع البيانات	٧١٪
٢ . التعاون والعمل مع منظمات أخرى	٥٤٪
٣ . التسويق	٤٦٪
٤ . خدمة المستهلك	٣٨٪
٥ . نشر المعلومات	٣٢٪
٦ . بيع السلع والخدمات	٣٢٪
٧ . شراء السلع والخدمات	٢٣٪

١ - راجع موضوع نظم المعلومات التسويقية بمقرر دراسة السوق، مرجع سابق.

2 - O'Connor, J & Galvin, E: Marketing and Information Technology, Pitman Publishing , London 1997.

## أولاً: قواعد بيانات التسويق.

### أ - نظام المعلومات التسويقية للأعمال الإلكترونية.

يعرف نظام المعلومات التسويقية في ظل بيئة الانترنت بأنه نظام يقوم بمهام جمع البيانات الخاصة بالمشتريين عبر الانترنت (الحاليين والمحتملين) وجميع الأطراف ذات العلاقة، وتصنيف هذه البيانات وتحليلها وتوزيعها على أصحاب القرار، واستخدام الأدوات والوسائل الإلكترونية وغير الإلكترونية في تحقيق ذلك.



ويتميز نظام المعلومات التسويقية للأعمال الإلكترونية بالعديد من الخصائص نذكر أهمها فيما يلي: (٢)

- يتوفر نظام المعلومات التسويقية في زمن الانترنت على أساليب مبتكرة لجمع البيانات المتنوعة مباشرة عقب كل عملية شراء كما يسمح بتحديثها باستمرار.

١- راجع موضوع نظم المعلومات التسويقية بمقرر دراسة السوق، مرجع سابق.

٢- د. يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني...، مرجع سابق.

- وصول البيانات المجمعة بطريقة آلية وأنية إلى وحدة نظام المعلومات التسويقية المركزية ويتم هناك تحليلها والتوصل إلى النتائج وتعميمها على الجهات ذات العلاقة بنفس الدقة والسرعة.
- الإمكانات المتزايدة لرصد حركة المشتري (المستهلك) الإلكتروني على الشبكة ومنها استنتاج ميوله ورغباته وأذواقه والتكفل بها بسرعة كبيرة.
- إمكانية الاستعانة بمحركات البحث وبعض المواقع الإحصائية المتخصصة للحصول على البيانات والمعلومات المفيدة وبدون تكبد عناء إجراء بحوث تسويق للحصول على البيانات الأولية.
- من بين المهام الجديدة التي أصبح يضطلع بها نظام المعلومات التسويقية في بيئة الأعمال الإلكترونية مهمة توجيه الإرشادات والنصائح مباشرة إلى المشتري الإلكتروني بالاعتماد على سوابقه الشرائية أو من يشبهه من المشتريين.
- يهتم نظام المعلومات التسويقية في ظل التطورات المتلاحقة للانترنت بالحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بالمستقبل عكس ما كان يحصل في السابق حيث أن التركيز كان على البيانات والمعلومات التاريخية ما عدا ما كان يعرف بنظام الاستخبارات التسويقية.
- الوقت اللازم لتنفيذ مهام نظام المعلومات التسويقية تقلص إلى أقصى حد ممكن في ظل التطور التكنولوجي المتلاحق وقد يكون آني أو فوري (Instantaneous) في كثير من الأحيان.
- أصبح نظام المعلومات التسويقية يستخدم نظام الإنترنت (Intranet) لجمع المعلومات حول الموظفين والأقسام الداخلية للمنشأة وكذا الإكسترنيت (Extranet) لجمع المعلومات حول الموردين والمقرضين والموزعين والعملاء والشركاء... الخ وهو ما يسمه باختصار كبير للوقت والجهد في جمع البيانات والمعلومات.
- ومن بين أهم مكونات نظام المعلومات التسويقية نجد قواعد البيانات التسويقية والتي أصبحت بحق أهم مستودع للبيانات والمعلومات التسويقية خصوصاً تلك



المتعلقة بالعملاء إلى درجة أننا أصبحنا نتحدث في الوقت الحالي عن التسويق بواسطة قواعد البيانات.

#### ب - قواعد بيانات التسويق.

كما ذكرنا آنفاً فإن قواعد البيانات التسويقية بمثابة الوقود بالنسبة للتسويق ولكن التطورات التي حصلت في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من جهة والتسويق وبيئة الأعمال من جهة أخرى جعلت أهمية قواعد البيانات التسويقية تزداد وخصوصاً بعد ظهور ما يسمى بالتسويق المشخص بحيث نحتاج إلى كمية هائلة من البيانات والمعلومات وباستمرار حول العميل الإلكتروني حتى نتمكن من خدمته على أحسن حال.

ولهذا برز إلى الوجود ما يسمى بالتسويق عبر قواعد البيانات نظراً للدور المتنامي لهذه الوسيلة الإلكترونية. وسوف نكتفي هنا بذكر أهم خصائص هذا النوع من قواعد البيانات من أجل فهم مدى مساهمتها في التسويق الإلكتروني على وجه التحديد.

عادة ما تتألف البيانات من معلومات تم جمعها حول العملاء الحاليين والمرتبطين يتم استخدامها لتحديد القطاعات السوقية الملائمة (تجزئة السوق) واستهداف الأسواق وتدوين استجابات السوق للحملات الترويجية والاتصالية الخاصة بالمنشأة.

وتتألف قاعدة البيانات من عدة طبقات من المعلومات حيث يتم صهر البيانات التقليدية مثل تلك المتعلقة بتجزئة السوق مع تلك البيانات المتعلقة بالتعاملات التجارية مع العملاء ودمجها مع خصائصهم الديموغرافية بهدف تطوير حوار مع العملاء عبر الشبكة. وسواء أكان العملاء من الأفراد المستهلكين (B2C) أو كانوا من منظمات الأعمال (B2B) فإن توصيل قاعدة البيانات بشبكات الانترنت والإنترنت والإكسترنات تسمح برصد التغيرات الحاصلة في أنماط وأذواق الأفراد والعلاقات مع الشركات والتكيف بناء على ذلك.



من أهداف التسويق الالكتروني عبر قواعد البيانات ما يلي :<sup>(١)</sup>

#### ١ - تحديد العملاء المحتملين.

ويتم ذلك في التسويق الالكتروني سواء بالنسبة للعملاء المستهلكين (B2C) أو منظمات الأعمال (B2B) بالاعتماد على القوائم البريدية المتاحة أو بالطرق التفاعلية بواسطة المواقع الالكترونية أو التسجيل في النشرات الالكترونية (Newsletter) التي تصل المشتركين عبر البريد الالكتروني.

وعادة ما يعتمد على نوايا العملاء الشرائية الحقيقية عند زيارتهم للمواقع أو طلبهم لمعلومات إضافية عن طرق البريد الالكتروني أو انخراطهم في برنامج تجريب منتجات من خلال الموقع الالكتروني. وتتمثل اكبر ميزة للطرق التفاعلية في تحديد العملاء كونها تسمح بزيادة حجم الاتصال بالعميل وبالتالي التعرف عليه أكثر مما يعزز إدارة العلاقة السابقة للشراء معه.

#### ٢ - تحديد طبيعة العملاء المحتملين.

وهي محاولة التعرف على خصائص العملاء المحتملين من الناحية الديموغرافية والسلوكية والدخلية... الخ. ويلجأ هنا إضافة إلى الوسائل السابقة الذكر إلى طريقة ما يعرف بأسلوب النقر والنقر المزدوج (Click- data) والكوكيز (Cookies) وغيرها من الأساليب الأخرى لمعرفة أقصى ما يمكن عن العملاء المحتملين بهدف تجزئة السوق بناء على ذلك.

#### ٣ - الحصول على العميل جراء عملية بيعه سلعة أو خدمة.

تصبح العملية هنا أسهل بحيث أن اغلب المواقع التي تتعامل في التسويق الالكتروني تسجل بيانات المشترين مباشرة خلال الصفقة.

١- محمد رافي وآخرون: التسويق عبر الانترنت، مرجع سابق.

#### ٤ - إدارة العلاقات مع العملاء.

كما سوف نرى في الفصول القادمة فإن تنمية العلاقات مع العملاء أصبحت جزءاً مهماً في التسويق الإلكتروني تعرف بإدارة علاقات العملاء (CRM) ونحتاج بالتالي إلى قاعدة بيانات قوية للقيام بذلك.

أما فيما يتعلق بالبيانات فمن المعروف إن قوة وفعالية أي قاعدة بيانات مرتبطة عضوياً بنوعية ودقة البيانات التي تحويها وبالتالي وجب القيام بالخطوات التالية:

- تحديد البيانات المتعلقة بالعملاء التي من شأنها دعم صنع القرار.
- تطوير الإجراءات من أجل الحصول على وإدخال البيانات في قاعدة البيانات.
- تحديد كيفية استرجاع البيانات والمعلومات من قاعدة البيانات.
- تحديد من يمكنه الوصول إلى قاعدة البيانات.

ولدى إنشاء قاعدة البيانات التسويقية يجب التركيز على اعتبار كل عميل حالي أو محتمل على أساس أنه حامل (Vector) بيانات داخل قاعدة البيانات ومن ثم جرد كل البيانات المتاحة إذ ذاك حول الحصول على العميل أو المحافظة عليه وتغذيتها في حامل البيانات المشار إليه آنفاً.

وعليه فإن هذه البيانات سوف تمكن من:

- وصف العملاء بحسب سماتهم الديموغرافية وأسلوبهم في الحياة.
- تلخيص تعاملاتهم السابقة فيما يتعلق بمشترياتهم وتواريخها ومرتجعاتهم... الخ.
- معرفة علاقة العملاء مع المنشأة إلكترونياً (الإبحار في الموقع، المنتديات... الخ).
- متابعة استجابة العملاء لعروض المنشأة المختلفة.

أخيراً يجب القيام بتحديث متواصل لبيانات قاعدة البيانات ومن الملاحظ أن المحلات التجارية ومحلات السوبر ماركت بإمكانها القيام بعملية التحديث بسهولة نسبية نظراً لتكرار زيارات عملائهم وأيضاً لسهولة المتابعة الإلكترونية (بطاقات الولاء) في حين أن منشآت أخرى مثل منتجي السيارات تصعب عليهم هذه المهمة.

يجب التنويه هنا إلى التسويق عبر قواعد البيانات يصطدم بمعضلة الخصوصية وسرية البيانات والتي تشير جداً كبيراً خصوصاً في المجتمعات الغربية وهو ما سوف نستعرضه في آخر هذا الفصل.

### ثالثاً: تحليل وتوزيع البيانات.

ليس الهدف من تغذية قاعدة البيانات هو فقط جمع البيانات والاحتفاظ بها لاسترجاعها عند الضرورة ولكن إضافة إلى ذلك تحليلها ومعالجتها. وعادة ما تسمى البيانات (Data) بعد تحليلها ومعالجتها بالمعلومات (Information) حتى نظفي عليها المعاني المفيدة في اتخاذ القرار التسويقي الفعال.

أما الهدف في حالة التسويق الإلكتروني من تحليل ومعالجة البيانات فهو محاولة تقدير مدى استجابة العميل لعرض معين وتوقع معدل الربحية للعروض المنافسة. وفي هذه الحالة يتم إجراء عملية تجزئة لقوائم العملاء مع القيام بتحليل اقتصادي للتكاليف والمداخل المحتملة.

ومن خلال عملية التجزئة هذه يمكن تحديد من يناسبه عرض معين من العملاء؟ وبالتالي تصنيف العملاء إلى شرائح بناء على ذلك. ولكن نظراً لاحتمالية تعدد الاستجابات لنفس العرض فانه من الضروري في بعض الأحيان أن تخصص شريحة لعميل واحد تتضمن استجابته للعرض فيما يتعلق باحتمالية الشراء، قيمة الشراء أو القيمة مدى الحياة.

الهدف النهائي من عملية التجزئة هو تحديد العملاء الذين يمكن تقديم عروض لهم بحيث أننا نحقق ربح وبالتالي تجنب العملاء المحتملين أو الحاليين الذين لا طائل من توجيه العروض لهم وما ينتج عن ذلك من توفير في وقت وموارد المنشأة.

وبطبيعة الحال فان هناك العديد من الطرق الإحصائية التي يمكن أن تطبق على متغيرات قاعدة البيانات من أجل تحليلها آلياً بالاعتماد على برمجيات متوفرة حالياً. أما فيما يخص طرق القياس فان أشهرها ما يسمى بطريقة "قيمة العميل مدى الحياة"

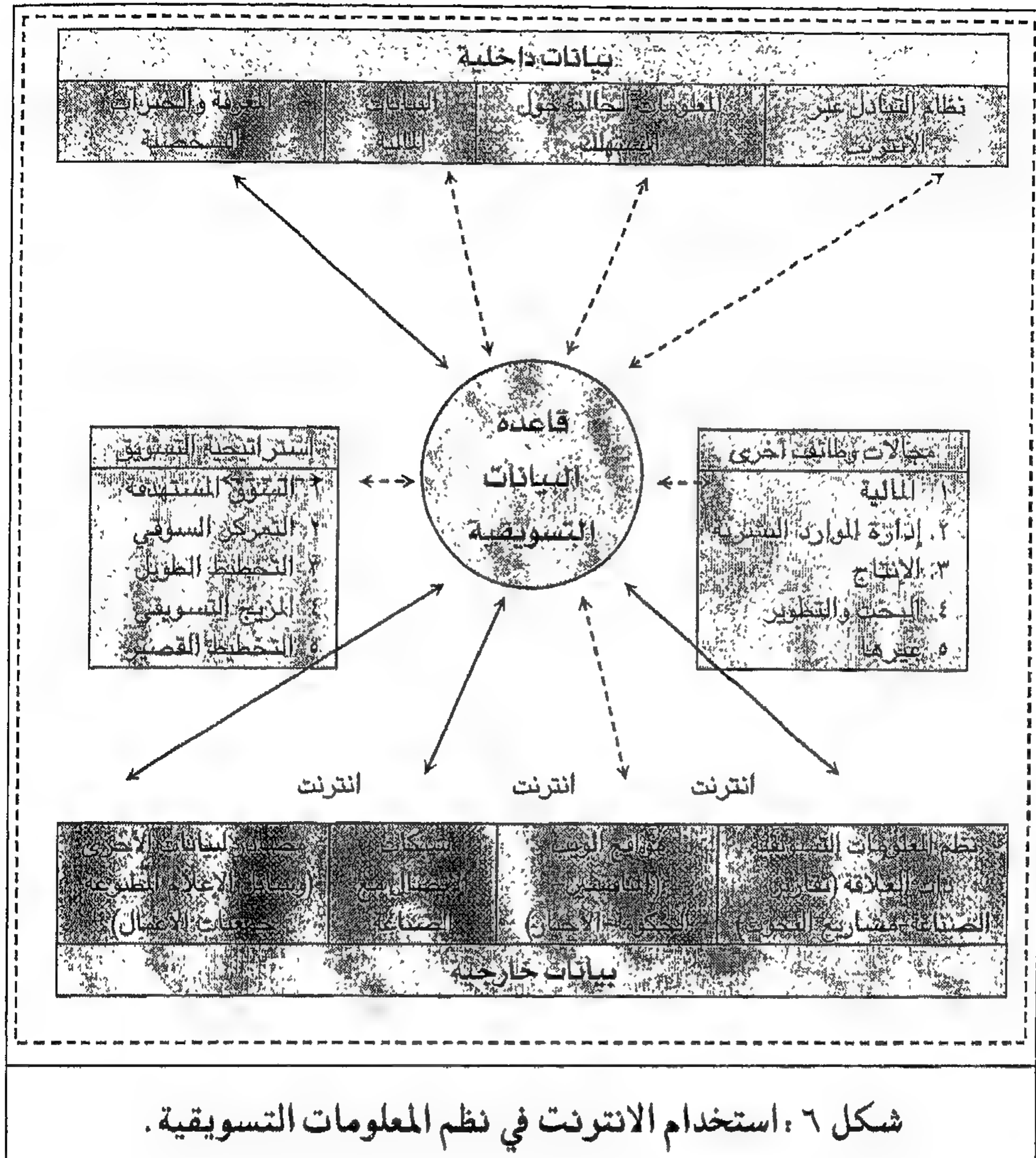
(CLV) وهو ما يشير إلى القيمة الصافية الحالية للأرباح الممكن تحقيقها جراء التعاملات والصفقات مع نفس العميل. أي أنها تشير إلى مجموع ما نجنه من مداخيل نتيجة تعاملنا مع العميل مطروحاً منها ما تتكبده من تكاليف حصوله على المنتج أو الخدمة.

أما في ما يخص توزيع البيانات فإن ذلك يرتبط جذرياً بتنظيم وظائف التسويق والإدارة داخل المنشأة ولكن الجديد في الموضوع هو ذلك الزخم الكبير في كمية وتنوع البيانات المتاحة وخطورة إثقال كاهل كثير من الموظفين ببيانات لا يحتاجون إليها. ومن جهة أخرى فإن العميل الإلكتروني سواء أكان فرداً أو منظمة أعمال أصبح يحتاج إلى كثير من المعلومات قبل وأثناء وبعد اتخاذ قرار الشراء.

إن التسويق عبر قواعد البيانات يوفر هذه الميزة الفريدة بحيث أننا نستعمل نفس القواعد استعمالاً داخلياً لتوفير المعلومات المدعمة للقرار في أقسام المبيعات والمالية والإنتاج والإدارة... الخ وكذلك توضع هذه المعلومات تحت تصرف العميل (ولو جزئياً عبر نظام الإكسترنال) للاستفادة منها في اتخاذ قراراته المتعلقة بالشراء وبتعظيم منفعة. الشكل رقم (٦) يوضح لنا نموذج اقترحه وود (٢٠٠١م) حول استخدام الانترنت كأداة من أدوات نظام المعلومات التسويقية ونرى من خلال الشكل كيف أن قاعدة البيانات التسويقية تحتل الصدارة.<sup>(١)</sup>

1 - Wood, Emma, Marketing Information System in Tourism & Hospitality SMEs, a study of Internet Use for Market Intelligence, International Journal of Tourism Research, 3, 2001, p.196





#### رابعاً: خصوصية البيانات على الانترنت.

كما أشرنا إليه سابقاً فإن تطور الانترنت والشبكات المعلوماتية قد أفرز من بين ما أفرز جملة من المشاكل ومنها ما بات يعرف بمسألة خصوصية البيانات على الانترنت. والحقيقة أن خصوصية البيانات وسريتها ليس بالأمر الجديد حيث أن الاستخبارات



التسويقية وجدت منذ مدة وهدفها هو محاولة اختراق سرية بيانات المنافسة من أجل توفيرها بالحجم والنوعية والتوقيت المناسب لاتخاذ القرار التسويقي. إلا أن دخول الأفراد السوق الإلكتروني بكثافة ومحاولة المسوقين الوصول والاحتفاظ ببياناتهم الشخصية على نطاق واسع أفرز مشكلة من حجم أكبر. ولهذا ارتأى بعض المختصين أن يعتبر الخصوصية (Privacy) كواحد من عناصر المزيج التسويقي الإلكتروني نظراً لأهميتها وحساسيتها بالنسبة للعميل وللمنشأة.

ومن بين المسائل التي ارتبطت بموضوع الخصوصية يمكن ذكر أهمها تلك المتعلقة بضرورة تحديد نوع وكمية وكيفية وتوقيت البيانات والمعلومات المسموح باستخدامها من جانب المنشأة المسوقة (المتجر الإلكتروني).<sup>(١)</sup> إلا أنه من الناحية العملية فإن المتاجر الإلكترونية تواجه صعوبات جمة في تحقيق التوازن ما بين ضرورة الحصول على والاحتفاظ بالقدر الكافي من البيانات والمعلومات الخاصة بالعميل من جهة وعدم انتهاك خصوصية (الحياة الشخصية) لنفس العميل.

توجد على الساحة الكثير من المواقع الإلكترونية (متاجر - مواقع ويب) تقوم بتعقب المبحرين عبر الانترنت وترصد زياراتهم ومشترياتهم وسلوكياتهم ثم تقوم بتوزيع (بيع) هذه البيانات بدون أخذ موافقة مسبقة من عند متصفح الانترنت. ومن أشهر هذه المواقع تلك التي تستعمل الأشرطة الإعلانية ضمن مواقع أخرى ومواقع البريد الإلكتروني المجاني ومواقع تنزيل البرامج وغيرها. كما أن مواقع ومتاجر أخرى تحصل على بيانات العملاء عن طريق طرف ثالث مما يسمح بتوفير بلايين الملفات الشخصية والتي توظف خصوصاً في أغراض التجارة الإلكترونية.

وعلى الرغم من أن بعض هذه البيانات تكون في بعض الأحيان غير مكتملة حول شخصية العميل فإن الرأي العام والحكومات في الدول الغربية قد انزعج من ذلك ودافع باتجاه تقنينها أو على الأقل الاستئذان من أصحابها أثناء جمعها وحين استعمالها. ومن بين نتائج هذا التوجه إصدار العديد من الأنظمة واللوائح في هذه البلدان تنظم خصوصية المواطنين وتحميهم من الاستخدامات السيئة لبياناتهم الشخصية وكذلك

اهتمام المواقع والمتاجر الالكترونية بنفس الموضوع عن طريق الالتزام بسياسة الخصوصية تجاه المتعاملين معها. ومن أهم عناصر تحقيق سياسة خصوصية لدى المواقع والمتاجر الالكترونية يمكن ذكر ما يلي:

١. التزام من يجمع البيانات الشخصية (متجر - موقع) بعدم استخدامها دون تصريح وموافقة صريحة من العميل.

٢. بيان عن كيفية استخدام وأغراض جمع هذه البيانات وأن يكون ذلك واضحاً للعميل قبل

مباشرة عملية الجمع.

٣. تمكين العميل من الوصول إلى البيانات التي تخصه والتأكد من مدى صحتها ودقتها وشموليبتها.

٤. إعطاء خيارات متعددة للعميل بخصوص استخدام البيانات الشخصية حتى يتسنى المفاضلة بينها بكل حرية.

أما طرق الحصول على البيانات الشخصية للعميل فيمكن أن تتعدد مصادرها ومنها:

- ما يمكن جمعه من بيانات أثناء عملية البيع والشراء.
- من خلال جمع البيانات بعد تقديم خدمات العملاء (الإعلام بمنتجات جديدة، خدمات الترجمة، التذكير والتهنئة بالمناسبات... الخ).

بقي أن نشير إلى أن موضوع الخصوصية موضوع حساس للغاية وبالتالي وجب على المتجر الالكتروني أن يولييه كل العناية حتى يمد جسور الثقة ويديم ولاء العميل لأقصى فترة ممكنة وإلا فإن كل مجهودات المحافظة على العملاء سوف تذهب هباءً منثوراً. ولحسن الحظ أن التكنولوجيا توفر في الوقت الحالي حلولاً متكاملة للتجارة الالكترونية تسمح بضمان حد مقبول من الخصوصية.

### خامساً: بحوث التسويق عبر الانترنت.

اذا سوف نوجز الموضوع بحيث يقتصر فقط على الفروق بين البحوث التقليدية وبحوث التسويق على الانترنت (Online). فلطالما عانى الباحثون التسويقيون من العديد من الصعاب عند قيامهم بأعمالهم الميدانية نذكر منها :

١. مشاكل الاتصال بأفراد العينة والتواصل معهم.
٢. حجم العينة الكبير.
٣. تكاليف مرتفعة.
٤. العمل على مرحلتين (مرحلة جمع البيانات ثم مرحلة معالجة البيانات).
٥. الأخطاء والازدواجية.

وغيرها كثير من المصاعب والمشاكل المرتبطة ببحوث التسويق عندما كانت تنجز بطريقة يدوية، ولكن لحسن الحظ أن تطور الحاسب أولاً ثم انتشار الانترنت ثانياً ساهم في حل كثير من هذه المشاكل. وفيما يلي تصور للقيام ببحوث تسويق بواسطة الانترنت باستعمال طريقة الاستقصاء .

الخطوة الأولى : تصميم الاستبانة الالكترونية:

الخطوة الثانية : تصميم نظام إرسال واستقبال وتخزين ومعالجة الردود .

الخطوة الثالثة : تحميل الاستبانة الالكترونية على موقع الشركة أو أي موقع آخر وتفعيلها .

الخطوة الرابعة : إرسال الاستبانة (أو رسالة الكترونية) إلى المستهدفين إذا توفرت القائمة البريدية .

الخطوة الخامسة : استقبال الردود الكترونياً ومعالجتها كذلك إن توفرت الإمكانيات .

الخطوة الأخيرة : إنتاج التقرير المتضمن صياغة النتائج والتوصيات المتوصل إليها . وقد يتم ذلك أيضاً الكترونياً بالنسبة لبعض الشركات المتخصصة في الغرب .

تجدر الإشارة إلى أن أتمتة وتحديث ( أصبح استخدام بطاقات الولاء يمكن من الحصول على بيانات العملاء آنياً) بحوث التسويق في البلدان المتقدمة تكاد تكون شاملة

بحيث تقوم البرمجيات المتخصصة الذكية بمجّل العمليات الروتينية التي كان يضطلع بها الباحث سابقاً مثل تذكير المستقصى منهم والتحليل الإحصائي... الخ. ويبقى دور الباحث يتمثل في أهم شيء ألا وهو استقراء النتائج والتعليق عليها ومن المفروض أنه يقوم بذلك على الوجه الأكمل نظراً لتخليصه من كثير من الأعمال الروتينية المضيئة كما كان معمولاً به سابقاً عند إجراء بحوث التسويق.

وبطبيعة الحال فإن الحاجة إلى بحوث التسويق التقليدية لا تزال قائمة لعدة أسباب قد تكون فنية (الافتقار إلى التجهيزات أو البرمجيات) أو نظراً لطبيعة البحث وحجم العينة... الخ ولكن انخفاض التكاليف والسرعة والدقة جعلت اللجوء إلى بحوث التسويق الإلكترونية يتزايد يوماً بعد يوم.

وإذا كانت بحوث التسويق التقليدية تعتمد على منهجين أساسيين وهما جمع البيانات الثانوية من مصادرها المعروفة من كتب وتقارير ومجلات وغرف تجارية وجامعات... الخ و/أو القيام بالبحوث الأولية بالاعتماد على مجموعات التركيز والاستقصاءات والملاحظات فإن منهجية بحوث التسويق الإلكترونية تعتمد أيضاً على نفس الطريقتين السابقتين ولكن بوسائل مبتكرة.

ففي حالة جمع البيانات الثانوية يتم استعمال الوسائل الإلكترونية كمحركات البحث ومجموعات الأخبار والقوائم. أما في حالة البيانات الأولية فيلجأ للاستقصاء الإلكتروني ومجموعات المناقشة وبيانات النقر (Click data).

## الخلاصة

- ١ . يعرف نظام المعلومات التسويقية في ظل بيئة الانترنت بأنه نظام يقوم بمهام جمع وتصنيف وتحليل وتوزيع البيانات الخاصة بالمشتريين عبر الانترنت (الحاليين والمحتملين) بالاعتماد على الوسائل الالكترونية.
- ٢ . يهدف استعمال قواعد البيانات التسويقية في التسويق الإلكتروني إلى نوع جديد من التسويق يعرف بالتسويق عبر قواعد البيانات مما يوفر أداة فعالة وقوية لمركزة كل البيانات والمعلومات المتعلقة بالعمل والاستفادة منها في التسويق.
- ٣ . تمكن إدارة قواعد البيانات التسويقية من تحليل بيانات العملاء بطرق علمية آلية ومن ثم توزيعها على مراكز القرار داخل المنظمة بل وتوضع جزئياً تحت تصرف من هم خارج المنظمة مثل العملاء والموردين وغيرهم عن طريق الإستراتيجيات.
- ٤ . احتلت خصوصية بيانات العملاء أهمية كبيرة في الوقت الحالي وأصبح محتملاً على المسوق الإلكتروني إيلائها الأهمية البالغة وانتهاج سياسات الخصوصية المناسبة لطمأنه الجمهور ومد جسور الثقة مع العملاء .
- ٥ . على الرغم من تميز بحوث التسويق الإلكترونية بانخفاض التكاليف والسرعة العالية في الحصول على النتائج ودقتها إلا أن التعامل بالبحوث التقليدية لا يزال أمامه أيام عديدة خصوصاً في البلدان النامية.



## تطبيقات الفصل الثالث

تطبيق ١,٣: ضع علامة صح (✓) أو خطأ (X) أمام العبارات التالية:

١. لقد استغرق انتشار الانترنت ٤٦ سنة. ( )
٢. من بين المهام الجديدة التي أصبح يضطلع بها نظام المعلومات التسويقية في بيئة الأعمال الالكترونية مهمة توجيه الإرشادات والنصائح مباشرة إلى المشتري الالكتروني بالاعتماد على سوابقه الشرائية أو سوابق من يشبهه من المشتريين ( )
٣. من بين أهم مكونات نظام المعلومات التسويقية نجد قواعد البيانات التسويقية ( )
٤. لا تستعمل قواعد البيانات في التسويق الالكتروني الموجه للمستهلك (B2C). ( )
٥. إن التسويق عبر قواعد البيانات يصطدم بمعضلة الخصوصية وسرية البيانات والتي تشير جدلاً كبيراً خصوصاً في المجتمعات الغربية. ( )
٦. لا يوجد هناك أي فرق يذكر بين مفهومي البيانات والمعلومات. ( )
٧. طريقة "قيمة العميل مدى الحياة" (CLV) تشير إلى القيمة الصافية الحالية للأرباح الممكن تحقيقها جراء التعاملات والصفقات مع نفس العميل. ( )
٨. تعتبر الخصوصية (Privacy) واحدة من عناصر المزيج التسويقي الالكتروني نظراً لأهميتها وحساسيتها بالنسبة للعميل وللمنشأة. ( )
٩. بعض المواقع تستعمل الأشرطة الإعلانية ومواقع البريد الالكتروني المجاني ومواقع تنزيل البرامج وغيرها من أجل رصد حركات وجمع بيانات المتصفحين بدون علمهم. ( )
١٠. موضوع خصوصية وسرية بيانات العملاء ليس ضمن اهتمامات المسوقين. ( )

## تطبيق ٢,٣: أكمل الفراغات.

١. "إن نظم..... التسويقية والتي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من منظومة أشمل تعرف بنظم المعلومات..... تضطلع بمهمة جمع و..... وتحليل و..... وتوزيع كافة البيانات والمعلومات اللازمة بغرض استعمالها في..... التسويقية داخل المنشأة في الوقت المناسب والدقة المطلوبة".

٢. إن قوة وفعالية أي قاعدة بيانات مرتبطة عضوياً بنوعية ودقة البيانات التي تحويها وبالتالي وجب القيام بالخطوات التالية :

أ - .....

ب - .....

ج - .....

د - .....

٣. تتعدد طرق الحصول على البيانات الشخصية للعميل ومنها :

أ - .....

ب - .....

## تطبيق ٣,٣: أجب على كل الأسئلة التالية باختصار غير مخل.

١. اشرح أهم خصائص نظام المعلومات التسويقية للأعمال الإلكترونية.

٢. المطلوب منك توضيح أهمية خصوصية وسرية بيانات العملاء في التسويق الإلكتروني.

## تطبيق ٤,٣: اختر الإجابة الصحيحة بوضع دائرة أمام العبارة الأكثر صحة.

١ - يعرف نظام المعلومات التسويقية في ظل بيئة الانترنت بأنه :

- أ - نظام يقوم بمهام جمع البيانات الخاصة بالمشتريين عبر الانترنت وتصنيفها وتحليلها وتوزيعها على أصحاب القرار .
- ب - نظام لتسويق المعلومات .
- ج - مجموعة من المعلومات التي تستعمل في التسويق .
- د - كل البيانات والمعلومات التي يحتاجها المسوقون .
- ٢ - إن تطور الانترنت والشبكات المعلوماتية قد أفرز من بين ما أفرز جملة من المشاكل ومنها :
- أ - مشاكل توزيع السلع والخدمات عبر منافذ التوزيع .
- ب - مشاكل الصيانة والدعم .
- ج - ما بات يعرف بمسألة خصوصية البيانات على الانترنت .
- د - مشاكل تسويقية وبيعية .

**تطبيق ٥,٣: قارن بين كل من بحوث التسويق التقليدية وبحوث التسويق الإلكترونية.**

**تنبيه مهم:** تمثل هذه التطبيقات مثالا فقط للتدريبات التي يجب على القارئ ممارستها للتمكن من الجانب النظري للمقرر وبالتالي يمكن للمدرب/ المدرس أن يضيف ما يراه مناسباً وكافياً لتعزيز الجوانب المعرفية والمهارية لدى القارئ.

### حل تطبيقات الفصل الثالث.

تطبيق ١.٣: عبارات ا تصح (✓) والخطأ (x).

١. (x)

٢. (✓)

٣. (✓)

٤. (x)

٥. (✓)

٦. (x)

٧. (✓)

٨. (✓)

٩. (✓)

١٠. (x)

تطبيق ٢.٣: إكمال الفراغات.

١. المعلومات - الإدارية - تصنيف - تخزين - القرارات.

٢. لضمان قوة وفاعلية البيانات والمرتبطة بنوعية ودقة البيانات وجب القيام بما يلي :

أ - تحديد بيانات العملاء .

ب - تحديد الإجراءات.

ج - تحديد كيفية استرجاع البيانات والمعلومات.

د - تحديد من يمكنه الوصول إلى قاعدة البيانات.

٣. تتعدد طرق الحصول على البيانات الشخصية للعميل ومنها:
- أ - جمع البيانات أثناء عملية البيع والشراء .
  - ب - جمع البيانات بعد تقديم خدمات العملاء .

تطبيق ٣.٣:

١. أ

٢. ج



## الوحدة الثانية

### استراتيجيات التسويق الإلكتروني



## مقدمة

يعتبر التسويق الإلكتروني من أهم التطورات التي طالت ميدان التسويق سواء فيما يتعلق بالجوانب النظرية (أي كعلم) أو جوانب الممارسة العملية (أي كفن ومهنة). والوحدة الثانية في هذا الكتاب: استراتيجيات التسويق الإلكتروني، تشمل ثلاثة فصول، يتناول الفصل الرابع استراتيجيات التسويق الإلكتروني، ويعرض أهم الاستراتيجيات المعتمد عليها في التسويق الإلكتروني وخصوصاً التسويق الإلكتروني الموجه إلى المستهلك النهائي والتسويق الإلكتروني بين منشآت الأعمال والتسويق الإلكتروني المزدوج (مستهلك - أعمال) والتسويق الإلكتروني الحكومي الموجه إلى قطاع الأعمال.

ويتناول الفصل الخامس سياسات التسعير وتطوير المنتج عبر الإنترنت، ويعرض الفصل التدريب العملي على إجراءات وأساليب خلق قيمة العميل عبر الإنترنت وكذا استعراض حلول التسويق الإلكتروني وأيضاً استراتيجيات التمييز عبر الإنترنت كما يتم استعراض نماذج التسعير في التسويق الإلكتروني بما فيها التسعير المباشر.

ويستعرض الفصل السادس كفاءات استعمال الإنترنت كقناة توزيع، ويعرض الفصل قنوات التوزيع المباشرة ومدى التخلص من قنوات التوزيع والوساطة التقليدية وكيفية تطبيق التوزيع المباشر وأخيراً وضع التوزيع المادي في ظل التسويق الإلكتروني. إن الهدف من هذه الوحدة بصفة عامة أن يكون القارئ/الدارس ملمماً بأهم استراتيجيات التسويق الإلكتروني كما جاءت في أدبيات المادة وأن يكون قادراً على معرفة سياسات التسعير وتطوير المنتج والتوزيع بالاعتماد على الإنترنت.

ولتحقيق هذه الأهداف فإننا سوف نقسم الوحدة الثانية إلى الموضوعات التالية:

١. استراتيجيات التسويق الإلكتروني
٢. التسعير وتطوير المنتج عبر الإنترنت

## ٣ . استعمال الانترنت كقناة توزيع

وسوف نفرد فصلاً كاملاً لكل موضوع من هذه الموضوعات.

استراتيجيات التسويق الالكتروني .	عنوان الوحدة الثانية :
التعرف على مختلف استراتيجيات التسويق الالكتروني في تطوير المنتج والتسعير والتوزيع .	الجدارة الرئيسية :
١ . تعريف القارئ وإلمامه الجيد بأهم استراتيجيات التسويق الالكتروني . ٢ . تعريف القارئ وإلمامه بسياسات التسعير الالكتروني وكيفية تطوير المنتج عبر الانترنت . ٣ . تعريف القارئ بأهم استعمالات الانترنت كقناة توزيع متميزة .	الأهداف السلوكية للوحدة الثانية :
أن يصل القارئ إلى إتقان الجدارة على الأقل بنسبة ٩٠٪ .	مستوى الأداء المطلوب :
١٤ ساعة .	الوقت المتوقع للتدريس :
معمل حاسب آلي - جهاز عرض داتا شو .	الوسائل المساعدة على التدريس :
أن يكون القارئ ملماً بمبادئ التسويق الالكتروني .	متطلبات الجدارة :

## الفصل الرابع: استراتيجيات التسويق الإلكتروني.

عادة ما تحتاج أي منظمة أعمال إلى تخطيط أنشطة التسويق المختلفة على المدى الطويل في شكل استراتيجيات تعرف بالاستراتيجيات التسويقية والهدف بطبيعة الحال هو محاولة تحقيق الأهداف طويلة الأجل المحددة لوظيفة التسويق.

ويمكن إن نبسط الأمور إلى أقصى درجة عندما نقول أن الاستراتيجية هي عبارة عن خطة طويلة الأجل وبالتالي مجموعة من الأهداف المرجو بلوغها على المدى الطويل وكذا الإمكانات اللازمة لتحقيقها والجدول الزمني الضروري لبلوغ ذلك.

تتكون أي استراتيجية تسويقية بصفة عامة من أربع مكونات رئيسية وهي:

- تجزئة السوق (Segmentation)
- استهداف أجزاء السوق (Targeting)
- التموقع داخل السوق (Positioning)
- التمييز (Differentiation)

في حالة التسويق الإلكتروني فإن تجزئة السوق تتم بتعمق أكبر كما أن جمع المعلومات متيسر وبالتالي فإن تطوير الاستراتيجية التسويقية يتم بسرعة أكبر. إن التسويق الإلكتروني واستعمال تكنولوجيا الانترنت تسمحان بمتابعة ومراقبة أكبر للمجهودات التسويقية وأخيراً يمكن التسويق الإلكتروني من اندماج أكبر بين الاستراتيجيات التسويقية والاستراتيجية العامة للمنشأة وعملياتها.

بالنسبة للتسويق الإلكتروني، فقد جرت العادة على التمييز ما بين مجموعة من الاستراتيجيات بالاعتماد على نوعية العلاقات التي تربط طرفي عملية التبادل ذلك أن طبيعة المسوق وخصوصاً طبيعة المشتري (منشأة - مستهلك نهائي - مشتري صناعي -



حكومة) تؤثر على الاستراتيجية التسويقية وهو ما سوف نفصله لاحقاً . مع ملاحظة أن بعض الأدبيات تسميها بأنواع أو طرق أو فئات التجارة الالكترونية .

١ . التسويق الالكتروني الموجه للمستهلك النهائي . (B2C)

٢ . التسويق الالكتروني بين منشآت الأعمال . (B2B)

٣ . التسويق الالكتروني المزدوج (مستهلك- أعمال) . (B2B2C)

٤ . التسويق الالكتروني الحكومي الموجه لمنشآت الأعمال (G2B)

### أولاً: استراتيجية التسويق الالكتروني الموجه للمستهلك النهائي (Business to Customer, B2C)

في هذه الحالة فان التسويق الالكتروني موجه للمستهلك النهائي وهو يشبه إلى حد كبير تجارة التجزئة في التسويق التقليدي ولكنه يعتمد هنا على الوسائل الالكترونية ومنه التسمية بالتجارة الالكترونية بالتجزئة (eRetailing) . يوجد الآن آلاف من مراكز التسوق الالكترونية المنتشرة عبر الانترنت منها الصغير الذي يشبه البقالة (محل بيع مواد غذائية) والكبير الذي يسمى بالمول Mall ويتخصص كل منها في تسويق سلعة/ خدمة أو مجموعة من السلع/ الخدمات تتراوح من بيع الزهور أو سيارات البورشى إلى محلات الخلاقة ووكالات السفر .

ومن أشكال هذا النوع من التسويق يمكن ذكر ما يلي :

- التسويق بواسطة المزاد العلني الالكتروني ويسمى (eAuction) .
- التسويق عن طريق مخزن على الويب يمتلك مالكيه متجراً تقليدياً . (Brick & Mortar)
- التسويق عن طريق متجر الكتروني فقط .
- التسويق من خلال مجموعة الأخبار (Usenet Group)
- التسويق نتيجة لإعلان وصل إلى المستهلك بواسطة البريد الالكتروني .

▪ التسويق بواسطة البريد العادي أو بواسطة الهاتف بعد البحث عن سلعة أو خدمة ما من طرف المستهلك عبر الانترنت .

وقد شهد هذا النوع من التسويق تطوراً ونموً كبيراً في السنوات الأخيرة بحيث وصل عدد المتسوقين سنة ٢٠٠١م ٧٥ مليون وبلغت إيراداته ٤٨ بليون دولار أمريكي في نفس السنة.<sup>(١)</sup>

ويمكن تعريف التسويق الإلكتروني الموجه للمستهلك النهائي على أساس انه "ذلك النوع من التسويق المعتمد على الوسائل الإلكترونية والذي يستهدف للمستهلك النهائي".

- ومن أهم خصائص هذا النوع من التسويق الإلكتروني ما يلي :
- إمكانية الوصول إلى أي مستهلك ليس فقط على المستوى المحلي وإنما على المستوى الدولي بشرط أن يمتلك جهاز حاسب آلي وإمكانية الولوج إلى الشبكة العالمية .
- الاستغناء عن كثير من النفقات الضرورية عند إنشاء المتاجر التقليدية مثل المحل وتجهيزه... الخ وبالتالي اقتصاد كبير في تكاليف الإنشاء والتشغيل .
- سهولة كبيرة في أنشطة الترويج والإعلان بل والتوزيع بالاعتماد على الانترنت .
- سهولة ويسر كبيرين للمتسوق في الحصول على المعلومات الضرورية والمقارنة بين المنتجات والبائعين والدفع... الخ .
- إمكانية التسويق المشخص أي الوصول إلى كل مستهلك ومحاولة خدمته بناء على رغباته وحاجاته وهو ما كان يعتبر عملية صعبة في التسويق التقليدي .

ومن أشهر الأمثلة على هذا النوع من التسويق متجر أمازون دوت كوم (Amazon.com) وهو عبارة عن متجر إلكتروني متخصص في بيع الكتب بمختلف أصنافها إلى أي مكان في العالم .

## ثانياً: استراتيجية التسويق الالكتروني الموجه لمنشآت الأعمال (Business to Business, B2B)

في هذه الحالة فان علاقة التبادل التجارية تخص منظمين من منظمات الأعمال حيث أن جل هذه الأخيرة يمكن اعتبارها من البائعين والمشتريين في آن واحد بحكم احتياجاتها من المواد الخام والتجهيزات ووسائل الإنتاج وغيرها مما تحتاج إليه من أجل تحقيق أهدافها الإنتاجية أو الخدمية.

في الحقيقة لقد وفر التسويق الالكتروني فرصاً معتبرة لمنظمات الأعمال بحيث أصبح بمقدورها ربط علاقات شراكة وتبادل متميزة وربح كثير من الوقت والجهد في تعاملاتها سواء كانت تمثل الطرف العميل أو الطرف المورد أو الطرف المزود بالخدمة.

ومن أمثلة هذا النوع من التسويق الالكتروني قيام شركة باستخدام الانترنت للحصول على طلبياتها من الموردين واستلام الفواتير إلكترونياً (Online) وإمكانية تسويتها بنفس الطريقة. ومن بين الأساليب المستخدمة منذ عدة سنوات في هذا النوع من التسويق ما يسمى بالتبادل الالكتروني للبيانات (EDI) من خلال الشبكات الخاصة التي تربط الشركات ما بينها.

ويمكن تعريف التسويق الالكتروني الموجه لمنشآت الأعمال على أساس انه "ذلك النوع من التسويق المعتمد على الوسائل الالكترونية والذي يربط منشآت الأعمال ما بينها بما يعظم منافعها المشتركة".

ويمكن تلخيص أهم أهداف التسويق الالكتروني ما بين منشآت الأعمال في العناصر التالية: (١)

- تقديم المنتجات (السع والخدمات) بتكاليف أقل.
- تحسين الأداء العام للمنشأة وتمكينها من الحصول على البيانات وتحليلها واتخاذ القرارات بسرعة ودقة وفعالية.

١- عبد الرحمن محمد / العزاز عبد الله سليمان ، نظم المعلومات الإدارية ، (المملكة العربية السعودية ، دار المريخ ١٩٩٨م).

- الاستفادة من المنشآت التي تعمل ضمن هذا النظام في تحسين أنشطتها.
- تكون لديها قدرة تفاوضية أحسن.

وتشير كثير من الإحصائيات الحديثة إلى أن هذا النوع من التسويق أصبح يمثل أكبر حصة ضمن التسويق الإلكتروني وهو في تطور ونمو متواصلين.

### ثالثاً: استراتيجية التسويق الإلكتروني المزدوج ( Business to Business to Consumer, B2B2C )

وفي هذه الحالة وكما يدل على ذلك اسمه فإن هذا النوع من التسويق يوجه في نفس الوقت إلى المستهلك النهائي والمشتري الصناعي (المنظماتي / المؤسسي) أي أن المنتجات (سلع أو خدمات) يمكن أن تباع للمستهلك النهائي (تجزئة) والمنشآت (جملة ونصف جملة). والملاحظ أن كثير من الأنشطة التجارية تتناسب مع التسويق الإلكتروني المزدوج وعندها يقوم البائع الإلكتروني بالتمييز ما بين نوعين من العملاء وبالتالي نوعين من التسويق بالنسبة لنفس المنتج سواء أكان سلعة أو خدمة.

وفي ما عدا ذلك فإن التسويق الإلكتروني المزدوج لا يختلف عن النوعين السابقين من التسويق الإلكتروني وبالتالي فسوف نقصر على ما قلناه آنفاً بهذا الصدد.

### رابعاً: استراتيجية التسويق الإلكتروني الحكومي الموجه للمنشآت الأعمال (Government to Business, G2B)

ويغطي هذا النوع من التسويق الإلكتروني كافة التعاملات الحكومية مع منشآت الأعمال. وعلى الرغم من أن هذا النوع من التسويق الإلكتروني لا يزال في بدايته إلا أنه يعرف تطوراً ملحوظاً فمثلاً في الولايات المتحدة الأمريكية نجد أن جل المشتريات الحكومية على شكل مناقصات أو غيرها يتم نشر تفاصيلها على الانترنت عبر مواقع مؤمنة وبالتالي يمكن لقطاع الأعمال أن يتعاقد مباشرة وأن ينهي تفاصيل الصفقات مع هذه الجهات الحكومية.

وبطبيعة الحال فإن هذا النوع من التسويق الإلكتروني بات يتعامل في صفقات ضخمة تربط منشآت الأعمال المزودة مع الجهات الحكومية الكبيرة مثل وزارات الدفاع والتعليم والصحة... الخ. وأصبح البعض يسميه بالتزويد الإلكتروني الحكومي ( ePublic Procurement ).

بالإضافة إلى المشتريات الحكومية ظهرت تعاملات الكترونية جديدة مثل دفع عوائد الضريبة مثل ضريبة القيمة المضافة (VAT) وغيرها من المجالات التي أصبحت تشكل ما يسمى بالحكومة الإلكترونية.

وفي الأخير، يمكن تلخيص أهم مزايا التسويق الإلكتروني باستراتيجياته الأربعة سواء بالنسبة للعميل أو المسوق فيما يلي<sup>(1)</sup>:

- حضور وخيار عالمي.
- تحسين الوضع التنافسي/ جودة الخدمة.
- تفصيل المنتج على مقياس العميل (الشخصنة)
- تقصير سلاسل التوريد/ سرعة الاستجابة للحاجات
- وفرات كبيرة في التكاليف/ أسعار مخفضة
- فرص أعمال مبتكرة/ منتجات وخدمات جديدة.



## الخلاصة

١. تتكون أي استراتيجية تسويقية بصفة عامة من أربعة مكونات رئيسية وهي تجزئة السوق واستهداف أجزاء السوق والتموقع داخل السوق والتميز إلا أنه في حالة التسويق الإلكتروني فإن هذه المكونات يتم تنفيذها بعمق وسرعة ودقة أكبر.
٢. يمكن لاستراتيجية التسويق الإلكتروني الموجه للمستهلك (B2C) من الوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء بالاعتماد على الشبكة العالمية وهو في نمو مضطرد.
٣. عن طريق استراتيجية التسويق الإلكتروني ما بين منشآت الأعمال (B2B) تتمكن هذه الأخيرة من الارتباط ما بينها بعلاقات أعمال إلكترونية تختصر الوقت وتقتصد في التكاليف.
٤. استراتيجية التسويق الإلكتروني المزدوج (B2B2C) يمزج ما بين النوعين الأنفين من التسويق الإلكتروني بحيث أنه يتوجه في نفس الوقت إلى المستهلك النهائي وقطاع الأعمال.
٥. استراتيجية التسويق الإلكتروني الحكومي الموجه لقطاع الأعمال (G2B) تتكفل بالمشتريات الحكومية.

## تطبيقات الفصل الرابع

تطبيق ١,٤: ضع علامة صح (✓) أو خطأ (X) أمام كل عبارة من العبارات التالية.

١. عادة لا تحتاج منظمات الأعمال إلى تخطيط أنشطة التسويق المختلفة على المدى الطويل. ( )
٢. إن الاستراتيجية هي عبارة عن خطة طويلة الأجل. ( )
٣. في حالة التسويق الإلكتروني فإن تجزئة السوق تتم بتعمق أكبر كما أن جمع المعلومات متيسر. ( )
٤. يوجد الآن آلاف من مراكز التسوق الإلكترونية المنتشرة عبر الانترنت منها الصغير الذي يشبه البقالة والكبير الذي يسمى بالمول Mall. ( )
٥. الشراء بواسطة المزاد العلني الإلكتروني يعتبر جزءاً من التسويق الإلكتروني الموجه لقطاع الأعمال (B2B). (..)
٦. تشير كثير من الإحصائيات الحديثة إلى أن التسويق الإلكتروني الموجه لقطاع الأعمال أصبح يمثل أكبر حصة من التسويق الإلكتروني (التجارة الإلكترونية) وهو في تطور ونمو متواصلين. ( )
٧. من أشهر الأمثلة على التسويق الإلكتروني الموجه لقطاع الأعمال متجر أمازون دوت كوم. ( )
٨. استراتيجية التسويق الإلكتروني المزدوج تعني تسويق السلع والخدمات في آن واحد. ( )
٩. التسويق الإلكتروني الحكومي الموجه لقطاع الأعمال بات يتعامل في صفقات ضخمة تربط منشآت الأعمال المزودة مع الجهات الحكومية الكبيرة مثل وزارات الدفاع والتعليم والصحة... الخ. ( )

١٠. لا توجد فروق تذكر بين استراتيجيات التسويق الإلكتروني . ( )

تطبيق ٢،٤: أكمل الفراغات.

١ - "ويمكن تعريف التسويق الإلكتروني الموجه للمستهلك ..... على أساس انه ذلك النوع من التسويق المعتمد على الوسائل ..... والموجه للمستهلك النهائي".

٢ - "ويمكن تعريف التسويق الإلكتروني ما بين منشآت ..... على أساس انه ذلك النوع من التسويق المعتمد على ..... الإلكترونية والذي يربط منشآت الأعمال ما بينها بما يعظم ..... المشتركة".

٣ - ومن أهم خصائص التسويق الإلكتروني الموجه للمستهلك النهائي ما يلي :

أ - .....

ب - .....

ج - .....

د - .....

١. - يمكن تلخيص أهم أهداف التسويق الإلكتروني ما بين منشآت الأعمال في العناصر التالية :

أ - .....

ب - .....

ج - .....

د - .....

تطبيق ٣،٤: أجب باختصار غير محل على كل الأسئلة التالية.

١. اشرح أهم مكونات الاستراتيجيات التسويقية ومبيناً حالتها في التسويق الإلكتروني.

٢ . المطلوب منك توضيح أبرز مزايا استراتيجيات التسويق الالكتروني .

تطبيق ٤,٤: قارن ما بين استراتيجيات التسويق الالكتروني الأربعة موضحاً أبرز الفروق ما بينها.

تنبيه مهم: تمثل هذه التطبيقات مثلاً فقط للتدريبات التي يجب على القارئ ممارستها للتمكن من الجانب النظري للمقرر وبالتالي يمكن للمدرب/ المدرس أن يضيف ما يراه مناسباً وكافياً لتعزيز الجوانب المعرفية والمهارية لدى القارئ.

## حل تدريبات الفصل الرابع

تطبيق ١.٤ : عبارات الصح (✓) والخطأ (x).

١. (x)

٢. (✓)

٣. (✓)

٤. (✓)

٥. (x)

٦. (✓)

٧. (x)

٨. (x)

٩. (✓)

١٠. (x)

تطبيق ٢.٤ : إكمال الفراغات.

١. النهائي – الإلكتروني.

٢. الأعمال – الوسائل – منافعها.

٣. أهم خصائص التسويق الإلكتروني الموجه للمستهلك النهائي هي :

أ - إمكانية الوصول إلى أي مستهلك نهائي حتى وإن كان خارج الحدود .

ب - الاستغناء عن كثير من النفقات الضرورية في حالة التسويق التقليدي .

ج - سهولة كبيرة في أنشطة الترويج والإعلان .

د - سهولة كبيرة في الحصول على المعلومات الضرورية .



- ٤ . أهم أهداف التسويق الإلكتروني ما بين منشآت الأعمال ما يلي :
- أ - تقديم المنتجات بتكاليف أقل .
  - ب - تحسين الأداء العام للمنشأة .
  - ج - الاستفادة من المنشآت التي تعمل ضمن نفس النظام .
  - د - قدرة أحسن في التفاوض .

## الفصل الخامس: التسعير وتطوير المنتج عبر الانترنت

قبل الخوض في تفاصيل استراتيجيتي التسعير وتطوير المنتج عبر الانترنت يجب التأكيد على أهم عنصر في النشاط التسويقي ألا وهو العميل بطبيعة الحال وبالتالي معرفة كيفية خلق قيمة العميل عبر الانترنت وكذا الإشارة ولو بعجالة إلى الحلول التكنولوجية الداعمة للتسويق الإلكتروني.

### أولاً: خلق قيمة (تجربة) العميل عبر الانترنت.

إن السؤال الذي يمكن أن يطرح في هذا السياق هو كالتالي : كيف يمكننا خلق قيمة العميل (Customer Value) عبر الانترنت؟ فإذا افترضنا أن العميل يعتبر قيمة بالغة الأهمية بالنسبة لنا حيث يمثل مصدر إيراداتنا وبالتالي أرباحنا يجب أيضاً أن نوفر لنفس العميل القيمة (المنفعة) الضرورية من خلال جودة وجاذبية منتجاتنا حتى نضمن تعامله معنا للأطول فترة ممكنة وكذا تحقيق منشأتنا للربح من جراء التعامل مع نفس العميل. لقد ساعد التسويق الإلكتروني كثيراً في توفير هذه القيمة بل وأصبح بعض المؤلفين يتكلمون عن العميل على الخط (Online Customer) أي العميل الإلكتروني.

إن التجارة الإلكترونية بصفة عامة والتسويق الإلكتروني على وجه الخصوص يمنحان العملاء سواء أكانوا أفراداً أو مجموعات ميزة لم تكن متوفرة في التسوق التقليدي ألا وهي متعة وسهولة التسوق أي الانتقال من متجر إلكتروني إلى متجر آخر وبالتالي استعراض التشكيلات السلعية والخدمية المتوفرة ومن ثم طلبها وإنهاء إجراءات الشراء بدون عناء كبير.

- ومن بين العناصر التي تحقق إنشاء قيمة العميل عبر الإنترنت نذكر ما يلي :<sup>(١)</sup>
- سهولة الحصول على معلومات عن السلع والخدمات قبل شرائها (توافرها، مواصفاتها، أسعارها، شروط التسليم...الخ).
- إمكانية تقليص تكاليف الشراء مقارنة مع الشراء من المتاجر التقليدية.
- يمكن فئة الابتكاريين والمتبنين الأوائل من العملاء من الحصول عبر الإنترنت على السلع والخدمات الجديدة والمبتكرة.
- توفير وسيلة الإنترنت بيئة جديدة لتعزيز العلاقات القائمة بين العملاء والتاجر الإلكتروني وخصوصاً في تجارة التجزئة الإلكترونية.

وبطبيعة الحال فإن الإنترنت وفر وسيلة اتصال وتفاعل جبارة بين الطرفين مما أدى إلى بروز مفاهيم تسويقية جديدة موجهة بالعميل (Customer – Orientated) نذكر منها :

٤ التسويق التفاعلي (Interactive Marketing)

٥ التسويق بالعلاقة (Relationship Marketing)

وتعتبر إدارة العلاقات مع العميل (CRM) من أهم الإفرازات الإيجابية التي ساهمت في خلق قيمة العميل وتعزيز علاقات منشآت الأعمال بعملائها وهو ما سوف نتعرض له في الفصل الثامن بإذن الله.

ويمكن القول أن قيمة العميل في التسويق الإلكتروني (تسمى أيضاً تجربة العميل) تعبر عن نقطة الالتقاء بين العميل من جهة والموقع (المتجر) الإلكتروني من جهة أخرى بدءاً من المظهر الخارجي أي الصفحة الرئيسية ومروراً بتجربة الشراء بما فيها قرار إلغاء سلة المشتريات (سلة افتراضية تستخدم في التسوق الإلكتروني Shopping Cart).

١- د. سعد غالب ياسين / د. بشير عباس العلق : التجارة الإلكترونية، دار المناهج ٢٠٠٤م عمان . ص ٨٠

ومن بين أهم عناصر قيمة العميل والتي ترتبط في التسويق الالكتروني بالمتجر (الموقع) الالكتروني يمكن ذكر ما يلي: <sup>(١)</sup>

١. عنصر العملية.

أي أن جل العملاء والمتصفحين للموقع يعترفون بكون الموقع عملي بدون مشاكل تذكر أو العكس.

٢. عنصر الإدراك.

إن تجربة كل عميل أو متصفح تبدو مغايرة للتجارب الأخرى بل أن نفس العميل أو المتصفح يمكنه تقييم نفس الموقع في فرصة أخرى بطريقة مغايرة.

٣. عنصر التقييم الشامل للموقع.

لا يقتصر تقييم الموقع من طرف العميل أو المتصفح فقط على المعاملات أو الصفقات بل يتعداه إلى جوانب سهولة التصفح، نوعية الجرد، الأسعار و"لمس" الموقع ككل.

٤. عنصر ردة الفعل لمحفزات (مغريات) الموقع.

كيف تكون استجابة العميل للمغريات التسويقية كشكل المتجر (الواجهة)، عرض المنتجات، الجو العام (Ambiance)... الخ؟

٥. عنصر الحواس.

كثير من المواقع تقتصر على حاسة البصر عن طريق عرض الصور والنصوص والرسومات ولكن بدأت بعض المواقع في توظيف حاسة السمع عن طريق الموسيقى والتسجيلات الصوتية بل وإتاحة الفرصة للتواصل المباشر مع مندوب مبيعات. وتجري حالياً تجارب في مرحلتها الأخيرة للتسويق الالكتروني بواسطة حاسة الشم على الأقل بالنسبة لبعض المنتجات مثل العطور والزهور.

## ٦. عنصري الرأي والشعور.

وهو ما يشير إلى آراء العملاء والمتصفحين في موقع المتجر الالكتروني وكيف يشعرون وهم يقومون بتجربة التصفح؟

## ٧. عنصر النسبية.

عادة ما يمكن للعميل أو المتصفح للموقع الحكم على هذا الأخير مقارنة مع مواقع الكترونية أخرى زارها من قبل أو حتى متاجر تقليدية في العديد من الجوانب وبالتالي يتشكل لديه اتجاه ايجابي أو سلبي نحو الموقع الالكتروني.

وإليك الآن سبع خطوات أساسية يجب اعتمادها عند تصميم قيمة (تجربة) عميل ناجحة في التسويق الالكتروني وهي :

- القيام بتوصيف جيد للعميل المستهدف.
- تطوير سيناريوهات الاستعمال لكل شريحة من العملاء.
- دمج فعال لتجربتي التسوق الالكتروني والتسوق التقليدي.
- الربط المنطقي لمراحل التجربة المتوقعة من العميل.
- تقييم فعال ونسبي لمستويات التجربة.
- ترتيب جيد للعملاء المربحين للمنشأة.
- متابعة مستمرة وتعديلات متواصلة.

## ثانياً: حلول التسويق الالكتروني بواسطة التكنولوجيا الجديدة.

إن التطورات المتلاحقة للعلوم والتكنولوجيا أفرزت حدثين بارزين كان لهما الأثر الكبير المتزايد في عالم الأعمال بصفة عامة والتسويق على وجه الخصوص. ويتمثل ذلك في تطوير الحواسيب خصوصاً بعد الحرب العالمية الثانية وبالتالي رفع قدرات معالجتها للبيانات وتصغير حجمها كما هو الحال في الوقت الحالي من جهة وتطوير الشبكة



العنكبوتية العالمية خصوصا مع بروز تطبيقات الانترنت التجارية في تسعينيات القرن الماضي .

ويمكن تلخيص أهم الحلول التكنولوجية المرتبطة بالتسويق الإلكتروني فيما يلي :

#### ١. استخدام الحواسيب في جمع البيانات ومعالجتها.

لقد تمكنت إدارة التسويق في الوقت الحالي من امتلاك قواعد (بنوك) بيانات قوية تمكنها من الحصول على المعلومات المناسبة لصياغة استراتيجياتها بل واتخاذ قراراتها التكتيكية فيما يخص العملاء والمنتجات الجديدة والمنافسة والأسواق... الخ. كما أن الحواسيب سهلت إلى درجة كبيرة إجراء بحوث تسويقية دقيقة يمكن الاعتماد عليها في كثير من القرارات التسويقية. وأخيرا فإن نظم المعلومات المعتمدة على الكمبيوتر مثل نظم دعم القرار ( DSS ) ونظم الخبرة ( ES ) وأنظمة التنبؤ بالمبيعات قد أسهمت كلها في زيادة فعالية إدارة التسويق وتسهيل مهامها .

#### ٢. التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني.

تعريف التجارة الإلكترونية (eCommerce).

##### تعريف ١:

"تعرف التجارة الإلكترونية على أنها استخدام الحاسب في تسهيل كل عمليات المنظمة الداخلية والخارجية وأن الهدف الأساسي منها هو تحقيق ميزة تنافسية" (عبد الرحمن والعزاد ، ١٩٩٨)<sup>(١)</sup>

##### تعريف ٢:

"إن التجارة الإلكترونية مصطلح عام يطبق على استخدام الحاسوب وتكنولوجيا الاتصالات لدعم المتاجر بالسلع والخدمات أي أنها تمثل استخدام تكنولوجيا المعلومات

١- عبد الرحمن والعزاد ١٩٩٨ مرجع سابق.

لربط الفاعل بين الوظائف التي يوفرها المشتركون أي البائعون والمشترون". (حداد وسويدان، ١٩٩٨)<sup>(١)</sup>

وتعتمد التجارة الالكترونية على عدة استراتيجيات أهمها:

١. النظام الرابط ما بين المنظمات.

ويتم في هذه الحالة اعتبار منشأة الأعمال نظاماً فرعياً لنظام اشمل يضم كل منشآت الأعمال المتنافسة فيما بينها ولكنها تقوم في نفس الوقت بالتعاون والتنسيق فيما بينها إلكترونياً عن طريق التجارة الالكترونية لتحقيق المصالح المشتركة بينها.

٢. نظام تبادل البيانات والمعلومات إلكترونياً (EDI)

ومن أشهر الأنظمة المكونة والداعمة للتجارة الالكترونية ما يعرف بنظام تبادل البيانات إلكترونياً والذي مكن من ربط منشآت الأعمال بعضها البعض من خلال نظام تكنولوجي متطور جداً يستعمل الوسائل السلكية (ألياف بصرية) واللاسلكية (جوالات) تمكن من نقل المعلومات بكميات ضخمة وبسرعة فائقة بين أرجاء العالم مما يحقق وفورات في الجهد والتكاليف.

ج - المعالجة الالكترونية للبيانات.

وكما أسلفنا فإن إدارة التسويق بات بإمكانها استعمال الحواسيب الفائقة القدرة وخصوصاً فيما يتعلق بإدارة قواعد البيانات القوية التي تمكن من معالجة كمية هائلة من البيانات الالكترونية والاحتفاظ بها سواء تعلق الأمر بالعملاء أو الأسواق أو المنافسين أو الشركاء... الخ.

د - شبكات الاتصال.

أصبح بالإمكان بناء شبكات اتصال محلية (LAN) وداخلية (Intranet) وخارجية

١- حداد وسويدان، أساسيات التسويق، (عمان: دار الحامد للنشر ١٩٩٨م).

(Extranet) بالإضافة طبعاً إلى الشبكة العالمية (www) والتي تعرف أيضاً بشبكة الشبكات للأغراض التسويقية المختلفة.

هـ - البرمجيات الخاصة بالشبكات.

استحدثت بعض التقنيات الجديدة والتي من شأنها توفير وسائل اتصال غير الهاتف والفاكس تمكن من الوصول إلى العملاء ونقل البيانات بأقصى سرعة ممكنة وأقل تكلفة، ومنها:

- التوصيلة المباشرة: وهي عبارة عن شبكة تستخدم خطوط الهاتف العادية ويوفرها مزودو الخدمة. وعادة ما تربط المنظمة بفروعها.
- شبكات القيمة المضافة: وهي شبكات يمكن من خلالها للمنظمة الحصول على نظم عمل الخرائط (GIS) وسجلات الصيانة وملفات الأرشفة والمساعدة في التدريس... الخ.
- الانترنت: وفر الانترنت نظاماً أرقى وأفضل من النظامين السابقين بحيث يمكن منشآت الأعمال من إمكانية الاتصال بالعملاء والمستهلكين على المستوى العالمي بدون أي قيود.

ونظراً لهذا التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقها في قطاع الأعمال فإن نوعاً جديداً من التسويق تطور هو بدوره وأصبح يسمى بالتسويق المباشر (Direct Marketing). وحتى إذا كان هذا النوع من التسويق الذي لا يعتمد على البيع الشخصي كثيراً موجوداً من قبل (البيع الهاتفي - البيع بالكتالوجات أو البريد - البيع عن طريق التلفزيون) إلا أن تطور الانترنت أعطاه بعداً ودينامكية جديدين.

ويمكن تلخيص هذه التطورات التي حصلت في ثمانينيات وتسعينيات القرن الماضي في ما يلي:

- القدرة الهائلة على اقتناص وجمع المعلومات.
- القدرة الهائلة على معالجة وتحليل البيانات.

▪ تحول المعلومات إلى شكل فعال من أشكال الاتصالات الرامية لتحفيز الحوار والتفاعل.<sup>(١)</sup>

أما فيما يخص العلاقة بين التسويق الإلكتروني والتجارة الإلكترونية فإنها علاقة جزء بكل بحيث أن التسويق الإلكتروني يعتبر مكوناً أساسياً من مكونات التجارة الإلكترونية والتي تعتبر مفهوماً شاملاً يضم بالإضافة إلى التسويق الإلكتروني مكونات أخرى مثل البريد الإلكتروني ونظم المدفوعات ونظم التوريد... الخ. في حين يرى البعض أن كلا من التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني يعتبران من مكونات ما يسمى بالأعمال الإلكترونية (eBusiness). ولكن في كل الحالات فإن مفهوم التسويق الإلكتروني يركز على الجوانب التسويقية بالاعتماد على الانترنت في حين أن مفهوم التجارة الإلكترونية يركز على مفهوم التبادلات التجارية والتكنولوجيات المرافقة.

### ثالثاً: استراتيجيات التمييز وتطوير المنتج عبر الانترنت. (eBranding)

يعتبر تمييز المنتجات عن طريق العلامة التجارية (Branding) واحداً من أهم الوظائف التسويقية المنضوية تحت عنصر الترويج الذي يشكل بدوره عنصراً من عناصر المزيج التسويقي التقليدي، فما هي أهم استراتيجيات التمييز في ظل التسويق الإلكتروني؟

يتعدى تمييز المنتجات مجرد اختيار اسم أو شعار للمنتج أو القيام بحملة إعلانية إلى مفهوم أوسع من ذلك حيث يمكن التمييز من تحديد مجموعة من الرسائل التي تتضمن الاسم التجاري ولكن تحمل أيضاً توقعات المستهلك أو العميل حول تجربته مع هذا المنتج. فمثلاً نجد أن كلمة فولفو (Volvo) تعني للكثير مزيد من سلامة السيارة أو الشاحنة أو الحافلة السويدية.

١- د. بشير عباس العلاق، تطبيقات الانترنت في التسويق، مرجع سابق.

وضمن استراتيجية التسويق الإلكتروني الموجه للمستهلك النهائي (B2C) فإن المستهلكين يربطون ما بين العلامة التجارية ومجموعة المنافع التي يحصلون عليها جراء استخدام أو استهلاك المنتج والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:<sup>(١)</sup>

١. المنافع المتعلقة بالمنتج (خصائصه، سعره)
٢. المنافع الناجمة عن العلاقات الناشئة عن عملية الشراء (مواقف البائعين)
٣. المنافع المتعلقة بالمشاعر (أحاسيس الانتماء إلى مجموعة من مستعملي الماركة)

ويمكن تلخيص أهم خصائص التمييز عبر الانترنت والذي من المفروض أنه يختلف عن التمييز التقليدي فيما يلي:

- الأمان.
- الموثوقية.
- المناسبية.
- الخصوصية.
- السرعة.

أما بالنسبة لاستراتيجية التسويق الإلكتروني ما بين منشآت الأعمال (B2B) فإن موضوع التمييز يكتسي أهمية متزايدة ذلك أن الشبكة العالمية أصبحت تزخر بعدد هائل من المواقع قدرت في سنة ٢٠٠٢م بخمسة ملايين موقع وبدخول ٤٥٠٠ موقع جديد كل يوم.<sup>(٢)</sup> ففي حين أن النوع الأول من التسويق الإلكتروني يتوجه في أنشطة التمييز إلى فئة واحدة من المستهلكين النهائيين فإن التسويق الإلكتروني في قطاع الأعمال يضم عدة فئات منها المشتري المؤسسي والصناعي والمستهلك النهائي... الخ.

1 - J. A. Matheson, eBusiness, a jargon-free practical guide, Butterworth & Heinemann, U.K 2002

2 - J. A. Matheson, Op cit.



- ويمكن تلخيص أهم مبادرات التمييز الإلكتروني في قطاع الأعمال فيما يلي :
- ترقية خدمات العملاء عن طريق ربط العملاء بواسطة شبكة الإنترنت والتي تسهم في رفع معدلات ولاء والاحتفاظ بالعملاء .
- تمكين العملاء من أدوات مشخصة تخدم حاجاتهم ووضعياتهم المتميزة سواء في التسعير أو المعلومات... الخ .
- تقديم خدمات اتصال مباشرة عن طريق مراكز النداء وفرق إدارة حسابات العملاء .

أما بالنسبة لأي استراتيجية تميز الكترونية ناجحة فيجب أن تحتوي على الخطوات المنطقية التالية :

- تحديد من أنت؟ وماذا تريد أن تقول للسوق الافتراضية؟ .
- تحديد كيفية توصيل رسالتك .
- اختبار علامتك التجارية الإلكترونية سوقيًا لاكتشاف الفروق في الأمزجة والتفسيرات لدى العملاء .
- التعرف على قيم العلامة التجارية وتقرير كيفية ترجمتها على الإنترنت .
- اختبار موقعك عن طريق عينة تجريبية للتأكد من الموقع والتكنولوجيا المناسبين .
- دراسة مدى سهولة ويسر تصفح موقعك من قبل الجمهور المستهدف .
- الدراسة الجيدة لجمهورك المستهدف وما هي تفضيلاته بالنسبة للمواقع التي يتم زيارتها من قبله .
- القيام بقياس مستوى أداء علامتك التجارية الإلكترونية عن طريق حساب مدة بقاء المتصفحين في موقعك وعند أية نقطة يغادرونه .
- اختبار علامتك التجارية باستمرار لضمان احتفاظ قيمتها بأهميتها لدى العملاء ومعالجة النقائص إن وجدت بسرعة .

وبطبيعة الحال فإن التمييز الإلكتروني يحتاج إلى ما يعرف باسم النطاق ( Domain Name) أو العنوان الإلكتروني على الانترنت (URL) ويجب أن يتميز هذا النطاق أو العنوان بما يلي:

- سهولة التذكر.
- سهولة الكتابة.
- الاختصار.
- الجاذبية أو الإثارة.

ومع تطور محركات البحث (Search Engines) مثل الياهو (Yahoo) وال جوجل (Google) أصبح بالإمكان تسجيل هذه العناوين بحيث يمكن لأكثر عدد من المتصفحين الوصول إليها حتى إذا لم يتذكروا العنوان الإلكتروني للمنشأة وهو ما سهل كثيراً وظيفة التمييز خصوصاً والتسويق الإلكتروني عموماً.

بما أن كل الأنشطة التسويقية تدور حول المنتج فإن تخطيط وتطوير المنتج اعتبرت من أولويات التسويق بل والمنشأة ككل. ومع تطور التسويق الإلكتروني فإن العنصر الأول من عناصر المزيج التسويقي أصبح يتميز بالخصائص التالية:

- بإمكان المشتري الإلكتروني شراء أي منتج من أي منشأة في أي بلد من العالم وفي أسرع وقت ممكن وبأقل جهد ممكن وربما بأفضل سعر.
- أصبح مستوى توفر البيانات والمعلومات يلعب دوراً بالغاً في نجاح تسويق المنتج.
- توفر عدد كبير من المنتجات بعضها متشابه مما يتيح فرصاً غير محدودة للتسويق الإلكتروني دون أن تؤدي المنافسة بالضرورة إلى تخفيض الأسعار.
- زيادة أهمية التمييز الإلكتروني لتسهيل مهمة الوصول إليه في ظل الزخم الكبير للمنتجات المتشابهة.
- انتشار كبير للمنتجات المجانية عبر الانترنت والذي تستعمله بعض المنظمات كأداة ترويجية.

▪ لقد ساهمت تكنولوجيا الاتصال والمعلومات في تقصير وتسريع ما يعرف بدورة حياة المنتج (PLC) وبخاصة مراحل التصميم والتطوير مما حل بعض مشكلات التسويق التقليدي ومنها التغير الشديد والسريع لأذواق المستهلكين.

وعلى الرغم من أن المسائل القانونية قد تعيق هذا التوجه خصوصاً إذا كان السوق المستهدف هو السوق العالمية فإن تطوير منتجات مبتكرة يمكن تسويقها في كل مكان يعتبر تحدياً كبيراً أمام منشآت الأعمال الالكترونية. وبما أن عملية التعرف الدقيق على حاجات ورغبات المستهلك بات ممكناً فإن تخطيط وتطوير المنتجات عبر الانترنت أصبح حقيقة خصوصاً في حالة التسويق الالكتروني لقطاع الأعمال (B2B).

تقوم بعض الشركات بتصميم وتطوير منتجاتها من المعدات والتجهيزات والمكائن والأنظمة بالتعاون واستجابة لرغبات العميل على المباشر مما يربحها كثير من الوقت والجهد ويتم ذلك بالتعاون والتنسيق بين فنيي العميل ومهندسي المنشأة المزودة عبر قنوات اتصال متطورة مثل مؤتمرات الفيديو (Videoconferencing).

وطبعاً فإن عمليتي توقع (Positioning) كلا من المنتج والسوق بالنسبة للمنشأة الأعمال ضروري جداً حتى تتمكن من بناء ميزة تنافسية لها في قطاع محدد في فضاء السوق الافتراضي بناء على تركيز علامتها التجارية على عامل جذب كما تقوم بذلك شركة تويوتا باعتبارها تنتج سيارات اقتصادية على سبيل المثال.

#### رابعاً: استراتيجيات التسعير الالكتروني.

في الحقيقة فإن من أهم استراتيجيات التسويق الالكتروني استراتيجية التسعير الالكتروني ذلك أن هذا العنصر المهم من عناصر المزيج التسويقي كان يتميز في التسويق التقليدي بعدم المرونة ويتسبب في العديد من الصعوبات سواء بالنسبة للعميل أو المسوق على حد سواء. أما في حالة التسويق الالكتروني فإن التسعير بات يتمتع بمرونة كبيرة تخدم طرفي المعادلة وتستجيب لمتطلبات الدقة والسرعة وامكانية المفاضلة مقارنة مع منتجات مشابهة.

ومن أهم خصائص التسعير الإلكتروني يمكن ذكر ما يلي: <sup>(١)</sup>

١ - الدقة في تحديد مستويات الأسعار وذلك بسبب توفر البيانات والمعلومات الداخلية والخارجية في وقت قياسي.

وتوجد أمثلة كثيرة لمُتاجر الكترونية تمكنت من النجاح في تحديد أسعار دقيقة وفاعلة لمنتجاتها في تجارة التجزئة مثل أسعار الكتب والأقراص المضغوطة والعباب الأطفال. أما فيما يخص قطاع الأعمال فنجد أمثلة ذلك في أسعار خدمات الصيانة والتشغيل وأسعار قطع الغيار للمكائن والمعدات.

٢ - التكيف السريع في الاستجابة للتغيرات السوقية.

تلجأ المنشآت العاملة على الانترنت إلى رفع الأسعار أو خفضها في ضوء تقلبات العرض والطلب في السوق. فعند ارتفاع الطلب على المنتجات ترفع المنشأة أسعارها بسرعة للاستفادة من هذه الفرصة السوقية أما إذا انخفض الطلب على منتجات المنشأة في السوق تقوم هذه الأخيرة بتخفيض الأسعار نسبياً، كما يمكنها اللجوء إلى أسلوب البيع بالمرزاد وأيضاً أسلوب تنشيط المبيعات.

٣ - تجزئة الأسعار.

يمكن التسعير الإلكتروني من الحصول على ميزة تطبيق عدة استراتيجيات تسعيرية في آن واحد وهو ما يصعب تطبيقه في ظل التسويق التقليدي. ويتم ذلك بناءً على شرائح متعددة أو بالاعتماد على منظور المستهلك (تفاوت إدراك المستهلكين للمنافع). ولكن الشرط الأساسي لنجاح هذا النوع من التسعير هو توفر كمية معقولة من البيانات والمعلومات الدقيقة حول سلوك العميل الشرائي وتفضيلاته وقدرته الشرائية. وتستعمل عادةً طريقتا الكوكيز (Cookies) لتعقب ورصد تاريخ وسلوك العميل الشرائي وأسلوب

كليكستريم (Clickstream) أي تتبع تنقل العميل من صفحة إلى صفحة أخرى على الانترنت.

أما محددات التسعير الالكتروني فيمكن تلخيصها فيما يلي:<sup>(١)</sup>

- مستوى توفر خدمات ما بعد البيع.
- مدى القيام بتطوير وتحسين المنتج.
- تخصيص اسم تجاري لكل صنف من المنتجات.
- ظروف سوق الانترنت وتقلباتها.
- المبيعات الآنية على الانترنت.
- أهمية عنصر الطلب وليس فقط التكاليف في تحديد السعر.
- مستوى الابتكار في الأعمال الالكترونية.
- انتشار أسلوب المزادات (مشاركة العميل في تحديد السعر).
- أسعار المنافسين.
- العوامل القانونية للإنترنت.
- دور شركات الضمان.
- تقلص دور العوامل الأخلاقية.
- درجة الإلحاح في الحاجة إلى المنتج.
- هامش الربح المحدد.
- مستوى الابتكار في المنتج.
- القوة التفاوضية للمشتري كمجموعة افتراضية على الانترنت.
- درجة مشاركة مندوبي البيع في إنهاء صفقات البيع.

وتجدر الإشارة إلى أن من هذه المحددات ما كان موجوداً في ظل التسويق التقليدي ولكن طبيعة تأثيرها على عملية التسعير قد تغيرت في ضوء التسويق الالكتروني.

١- د. يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الالكتروني، مرجع سابق.



## خامساً: استراتيجيات التسعير المباشر.

توجد العديد من الاستراتيجيات التي تعتمد على التسعير المباشر وسوف نختار أهم اثنين منها لتفصيلها بعض الشيء .

### ١ - مزادات الانترنت (Internet Auction)

يتيح أسلوب المزادات على الانترنت إمكانية تجميع كميات كبيرة من الأصناف (جانب العرض) والوصول إلى أكبر عدد ممكن من المشتريين المحتملين (المزايدين) وفي نفس الوقت خلق نوع جديد من الوسطاء الإلكترونيين. وعادة ما تتراوح صلاحية أسعار المزادات على الانترنت ما بين ساعتين إلى ٢٤ ساعة. أما بالنسبة لمنظمات الأعمال الإلكترونية فهي تلجأ لأسلوب المزادات كخيار ترويجي وتسعيري في آن واحد .

وتتعدد أشكال المزادات حسب عدة معايير يمكن تلخيصها فيما يلي :

#### أ - أنواع المزادات من حيث تحديد حد أدنى.

في غالب الأحيان يتم تحديد حد أدنى للسعر لا يمكن للمزاد أن يرسو دونه ولكن يتم ذلك بطريقة سرية لا يدري عنها المزايد بهدف التشجيع على المزايدة. وقد لا يحدد حد أدنى للسعر ويكتفي بقبول أعلى عرض مقدم.

#### ب - أنواع المزادات من حيث كمية الصنف.

هناك مزادات تقوم على وحدة واحدة من صنف واحد ويرسو المزاد في هذه الحالة على المزايد الذي يقترح دفع أعلى سعر كما هو الحال في حالة لوحة فنية فريدة مثلاً. ولكن تقوم مزادات أخرى على مجموعة من الوحدات المتشابهة من نفس الصنف كأن تعرض ثلاث سيارات مستعملة متشابهة ويرسو العطاء على أعلى سعر بعدد الوحدات المطلوبة.

### ج \_ المزاد العلني العكسي.

في هذه الحالة تحدد الكمية على أنها اقل كمية ترغب في بيعها وتحدد سعر البيع لهذه الكمية. وكلما زاد عدد المشترين الذين لديهم الرغبة في شراء كمية اكبر من الحد الأدنى تقوم المنشأة بتمكينهم من خصومات مما يخفض سعر المزايدة.

أما فيما يخص أهم المنتجات التي يستعمل أسلوب المزايدات في بيعها على الإنترنت فنذكر ما يلي :

- السيارات المستعملة.
- تذاكر الطيران.
- العقارات.
- لعب الأطفال.
- بعض أنواع الأقمشة.
- التحف واللوحات الفنية.

وهناك الكثير من مواقع الانترنت المتخصصة وغير المتخصصة التي تقوم بالبيع عن طريق المزايدات من أشهرها موقع إي باي (eBay) والذي سوف نعرض عليه في الجزء العملي من هذا الكتاب وأيضا العديد من المواقع نذكر فيما يلي البعض منها :

- Amazon.com
- Auctions.com
- Priceline.com
- Cityauction.com
- Fairmarket.com
- Auctions.msn.com
- Geoauction.com

## ٢ - التبادلات عبر الانترنت. (Internet Exchanges)

وفي هذه الحالة يبرز إلى الوجود ما يسمى بالوسيط الإلكتروني وهو عبارة عن منشأة أعمال متخصصة تقوم بالوساطة ما بين جمهور المشترين (الطالبين) والبائعين (العارضين) عبر الانترنت وتنظم العلاقات بين الطرفين وتتقاضى عمولة كما يفعل الوكلاء في التجارة التقليدية. وبطبيعة الحال فإن الطرفين يستفيدان من هذه التبادلات بتسهيل من الوسيط. ومن أشهر الأمثلة مثال شركة فاست بارتس دوت كوم (FastParts.com) المتخصصة في الوساطة في صناعة قطع الغيار الإلكترونية.

ولكن يجب التنويه إلى أن كثير من عمالقة الأعمال في العالم اتجهوا نحو بناء شبكات تبادل خاصة بهم أي إنشاء شبكة إكسترنات لربطها بعملائها ومورديها وإليك بعض الأمثلة فيما يلي:<sup>(١)</sup>

- شركة أي بي ام (IBM) تمتلك شبكة تبادلات خاصة بها تربطها مع ٢٨٠٠٠ مورد.
- شركة جنرال إلكتريك (GE) تمتلك شبكة تبادلات خاصة بها تربطها مع ٣٦٠٠٠ مورد.
- سوبرماركت وول مارت (Wal-Mart) يمتلك شبكة تبادلات خاصة به تربطه بـ ٣٠٠٠٠ مزود.

1 - Moran Nualla, Fallout is far from over in electronic marketplaces: Although many public online B2B exchanges have failed, there is optimism concerning private exchanges, Financial Times, 13 March 2002.

## المخلصه

- ١- إن خلق قيمة أو تجربة العميل عبر الانترنت تمكن هذا الأخير من تحقيق أقصى قدر من المنافع وأقصى مستوى من الرضا عن طريق التسوق الالكتروني.
- ٢- من أهم الحلول التكنولوجية التي ساهمت كثيراً في تطور التسويق الالكتروني يمكن ذكر انتشار وتطور الحواسيب من جهة وانتشار وتطور التجارة الالكترونية من جهة أخرى.
- ٣- يحتل تطوير وتمييز المنتجات مكانة خاصة في التسويق الالكتروني ذلك أن المنتج يمثل محور كل الأنشطة التسويقية. لقد أصبح بالإمكان بالنسبة لمنشأة الأعمال الالكترونية تخطيط وتطوير منتجاتها على المباشر بالتعاون مع عملائها. أما بالنسبة للتمييز الالكتروني فقد أصبح مرتبطاً جداً باختيار اسم أو عنوان الكتروني يكسب المنشأة ميزة تنافسية تجعلها تتفوق على منافسيه.
- ٤- بفضل التسعير المباشر تتمكن منشآت الأعمال الالكترونية من التمتع بمرونة كبيرة تعينها في الظفر بحصة جيدة من السوق الافتراضية وبالتالي تتمكن من تعديل وتكييف الأسعار في حينه بناء على بيانات ومعلومات يتم جمعها بطريقة مباشرة وسريعة.
- ٥- من بين الاستراتيجيات التسعيرية المباشرة يمكن ذكر استراتيجية المزادات الالكترونية والتي تمكن من تسويق المنتجات وذلك بإشراك المشتريين على المباشر في عملية التسعير. أما الاستراتيجية الثانية فتعرف باستراتيجية التبادلات المباشرة عبر الانترنت للسلع والخدمات علماً بأن كبريات الشركات تنشئ نظام تبادلات مباشر خاص بها يربطها بمورديها وعملائها.

## تطبيقات الفصل الخامس

تطبيق ١,٥: ضع علامة صح (✓) أو خطأ (X) أمام كل عبارة من العبارات التالية.

١. إن متعة وسهولة التسوق من مميزات التسوق الإلكتروني. ( )
٢. تعتبر إدارة العلاقات مع العميل (CRM) من أهم الإفرازات الايجابية التي ساهمت في خلق قيمة العميل وتعزيز علاقات منشآت الأعمال بعملائها. ( )
٣. لا يوجد أي فرق بين التجارة الالكترونية والتسويق الإلكتروني. ( )
٤. عادة ما تقتصر استشارة حواس العميل في التسويق الإلكتروني على حاسة البصر. ( )
٥. إن الحواسيب سهلت إلى درجة كبيرة إجراء بحوث تسويقية دقيقة يمكن الاعتماد عليها في كثير من القرارات التسويقية. ( )
٦. يتعدى تمييز المنتجات مجرد اختيار اسم أو شعار للمنتج أو القيام بحملة إعلانية إلى مفهوم أوسع من ذلك. ( )
٧. التمييز الإلكتروني يحتاج إلى ما يعرف باسم النطاق (Domain Name) أو العنوان الإلكتروني على الانترنت (URL). ( )
٨. لا يوجد فرق بين التسعير التقليدي والتسعير في التسويق الإلكتروني. ( )
٩. يمكن التسعير الإلكتروني من الحصول على ميزة تطبيق عدة استراتيجيات تسعيرية في آن واحد وهو ما يصعب تطبيقه في ظل التسويق التقليدي. ( )
١٠. الوسيط الإلكتروني هو عبارة عن منشأة أعمال متخصصة تقوم بالوساطة فقط بين المتعاملين في سوق الأسهم. ( )



تطبيق ٢,٥: أكمل الفراغات بما يناسب من العبارات.

١ - "تعرف التجارة الالكترونية على أنها..... الحاسب في تسهيل كل عمليات المنظمة..... والخارجية، وإن الهدف الأساسي منها هو تحقيق ميزة تنافسية."

٢ - "إن التجارة الالكترونية مصطلح عام يطبق على استخدام..... وتكنولوجيا الاتصالات لدعم المتاجر..... والخدمات، أنها تمثل استخدام..... المعلومات للربط الفاعل بين الوظائف التي يوفرها المشتركون أي البائعون والمشترون."

٣ - تعتمد التجارة الالكترونية على عدة استراتيجيات أهمها ما يلي :

- أ-.....
- ب-.....
- ج-.....
- د-.....
- هـ-.....

٤ - يمكن تلخيص أهم خصائص التمييز عبر الانترنت والذي من المفروض أنه يختلف عن التمييز التقليدي فيما يلي :

- أ-.....
- ب-.....
- ج-.....
- د-.....
- هـ-.....

تطبيق ٣,٥:

١ - اشرح أهم خصائص التسعير في التسويق الالكتروني.

٢ - وضح محددات التسعير في التسويق الإلكتروني.

تطبيق ٤,٥:

اشرح أبرز الخطوات المنطقية التي يجب أن تتوفر في استراتيجية تمييز الكترونية ناجحة.

تنبيه مهم: تمثل هذه التطبيقات مثلاً فقط للتدريبات التي يجب على القارئ ممارستها للتمكن من الجانب النظري للمقرر وبالتالي يمكن للمدرّب/ المدرس أن يضيف ما يراه مناسباً وكافياً لتعزيز الجوانب المعرفية والمهارية لدى القارئ.

### حل تطبيقات الفصل الخامس

تطبيق ١.٥: عبارات الصح (✓) والخطأ (x).

١. (✓)

٢. (✓)

٣. (x)

٤. (x)

٥. (✓)

٦. (✓)

٧. (✓)

٨. (x)

٩. (✓)

١٠. (x)

تطبيق ٢.٥: إكمال الفراغات.

١. استخدام - الداخلية.

٢. الحاسوب - بالسلع - تكنولوجيا.

٣. تعتمد التجارة الالكترونية على عدة استراتيجيات ومنها :

أ - نظام ما بين التنظيمات.

ب - نظام تبادل البيانات والمعلومات إلكترونياً.

ج - المعالجة الالكترونية للبيانات.

د - شبكات الاتصال.

هـ - البرمجيات الخاصة بالشبكات.

٤ . أهم خصائص التمييز عبر الانترنت ما يلي :

أ - الأمان .

ب - الموثوقية .

ج - المناسبة .

د - الخصوصية .

هـ - السرعة .





## الفصل السادس: استعمال الانترنت كقناة توزيع

من اللافت للنظر أن الانترنت منذ تطوره وانتشاره في العقود القليلة الماضية كان ولا يزال ينظر إليه كقناة توزيع رقمية تمكن المنشآت بل وحتى الأفراد من توزيع سلعهم وخدماتهم ليس فقط في السوق المحلية بل أوسع من ذلك حيث يمكن إيصال هذه المنتجات إلى أي مكان في العالم بشرط أن يتوفر العميل أو المستهلك على الحد الأدنى من البنى التحتية مع جهاز كمبيوتر وإمكانية ولوج الانترنت.

يوضح الجدول رقم (٣) توزيع المبالغ التي تم انفاقها على المشتريات المختلفة عبر الانترنت خلال عام ٢٠٠١م طبقاً لما نشرته مجلة الإيكونوميست<sup>(١)</sup> :

جدول رقم ٣ : المشتريات عبر الانترنت سنة ٢٠٠١م

م	المشتريات	النسبة المئوية
١	تذاكر السفر، حجوزات السيارات والفنادق والمنتجات السياحية	٣٧٪
٢	معدات وبرمجيات الحاسب	٣٦٪
٣	مشتريات الكتب	١٣٪
٤	الأجهزة والاكسسوارات	٩٪
٥	متفرقات	٥٪

## أولاً: قنوات التوزيع المباشرة.

في التسويق التقليدي كانت قنوات التوزيع بشتى أطوالها <sup>(١)</sup> تلعب دوراً أساسياً في عملية توصيل السلع والخدمات من المنتج أو المورد إلى المستهلك النهائي. وكما هو معروف فإن تعدد أعضاء هذه القنوات وبالتالي زيادة طولها كان له الأثر الكبير في زيادة فعالية عملية التوزيع بحيث أن طرفي عملية التبادل يستفيدان من ذلك.

### ١- أنواع قنوات التوزيع المباشرة.

#### أ- البيع المباشر

في هذه الحالة يمكن للمنشأة أن تقتصر على الانترنت لتوزيع منتجاتها أو أن تعتمد أيضاً على البيع الهاتفي أو عن طريق البريد ومن أمثلة هذه المنشآت شركة كولومبيا هاوس (Columbia House) التي تعتمد على كل من الانترنت والبريد للحصول على طلبياتها ومن تم التفاعل مع عملائها.

ومن الحلول الالكترونية (التجارة الالكترونية) لدعم هذا النوع من البيع المباشر طورت شركة سيسكو سيستمس (Cisco Systems) نظاماً متكاملاً لقنوات التوزيع المباشرة يعرف بنظام "ما وراء الستار" بإمكانه توفير جوانب الطلب والعرض بالاعتماد على تقنية المعلومات وبالتالي أتمتة كل عمليات إدارة المخزون ومعالجة الطلبيات والشحن والتحويل... الخ.

#### ب- الوسطاء الالكترونيين. (Infomediaries)

هم عبارة عن منشآت توزيع متخصصة تعتمد على الانترنت لتسهيل التقاء البائعين مع المشترين. وبالتالي فإن هذه الشركات توفر بيانات عن العملاء مع احترام شروط الخصوصية وتساعد البائعين على الحصول على عملاء جدد بواسطة القوائم البريدية التي تحتفظ بها والتي تحتوي الكثير من البيانات المفيدة مثل التاريخ الشرائي للعميل وبياناته

١- راجع مقرر منافذ التوزيع (٢٠١ سوق)، حقائب الكليات، المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني، الإصدار

الديموجرافية... الخ. وبطبيعة الحال فإن توفير هذه البيانات (بالمقابل المالي) سوف يمكن من التفاعل مع العميل حسب حاجاته ورغباته. ومن أمثلة هؤلاء الوسطاء يمكن ذكر موقع الياهو دوت كوم (Yahoo.com) والذي يعتقد الكثير بأنه مجرد موقع تصفح وخدمات بريد مجانية ولكنه في الحقيقة يجمع بيانات المتصفحين والمشاركين في بريده ويبيعها للأغراض التسويقية. ومن أنواع هؤلاء الوسطاء يمكن ذكر ما يلي: (١)

- البوابات الإلكترونية (Portals) مثل الياهو.
- المجتمعات الافتراضية (Virtual Communities) مثل أي فيلاج (iVillage).
- مجمعي الصفقات (Transaction Aggregators) مثل ترا فيلوسيتي (Travelocity).
- المول الافتراضي (Virtual Mall) مثل انترنت مول دوت كوم (InternetMall.com).

هذا بالنسبة للتسويق الإلكتروني الموجه للمستهلك النهائي (B2C) أما بالنسبة للتسويق الإلكتروني الموجه لقطاع الأعمال (B2B) فعادة ما تكون قنوات التوزيع المباشرة على شكل مجمعي الصفقات ومن أمثلة ذلك موقع تشيب سنتر دوت كوم (ChipCenter.com) والذي هو عبارة عن شراكة بين أربع أكبر منتجي القطع الإلكترونية في العالم.

## ثانياً: التوزيع المباشر ومسألة التخلص من الوسطاء.

يظهر لأول وهلة أن انتشار الانترنت كقناة توزيع مستحدثة سوف يلغي كل قنوات التوزيع التقليدية الأخرى والتي تعتمد على الوسطاء من تجار وسماسرة ووكلاء وتعرف هذه العملية بعملية التخلص من الوسطاء (Disintermediation) ولكن الحقيقة أن كثير من الشركات التي كانت تمتلك شبكة من القنوات التوزيعية التقليدية لم تتخلص كلياً من الوسطاء والموزعين وذلك للمحافظة على العلاقات التي تربط هؤلاء مع العملاء وما لهذه العلاقات من أهمية بالغة في ولاء العملاء واستقرار وظيفة التوزيع بصفة عامة.

أما المنشآت التي بدأت مباشرة تسويقها على الانترنت (الدوت كوم) فهي غير معنية بشبكة الموزعين والوسطاء التقليديين وبالتالي اعتمدت كلياً على القناة الرقمية ومن أمثلة هذه المنشآت شركة أمازون دوت كوم (Amazon.com) المتخصصة في تسويق الكتب.

ومن بين الأمثلة الشائعة لاستعمال الانترنت كقناة توزيع مباشرة نجد شركة ديل للحواسيب (Dell) حيث أنها استطاعت أن توزع سنة ١٩٩٩م فقط في الولايات المتحدة الأميركية ما قيمته ١٨ مليون دولار من المنتجات في اليوم الواحد عبر الانترنت وبلغت المبيعات ٢٥ مليون دولار في سنة ٢٠٠٠م أي بمعدل نمو يقدر بـ ٤٥٪<sup>(١)</sup>.

يجمع جل المتخصصين على أن دور الوسطاء والموزعين يتمثل في تسهيل عملية التوزيع وبالتالي زيادة فعاليتها وكفاءتها وذلك عن طريق تقليص عدد التعاملات بين المنتج/ البائع من جهة والمستهلك النهائي/ العميل من جهة أخرى. ويمكن كذلك أن يقوم الوسيط بوظائف التوزيع بتكلفة أقل من غيره أو حتى من المنتج نفسه وخصوصاً خدمته المباشرة للعميل وتفاعله المباشر معه.

وكما أسلفنا فإن التسويق الإلكتروني وما جاء به من طرق التوزيع المباشرة قد أدى إلى التخلص التدريجي من الوسطاء التقليديين ولكن مهام التوزيع التقليدية لم تزل تماماً وإنما تم تحويلها إلى طرفين جديدين وهما:

١. المنتجين.

٢. الموزعين الإلكترونيين.

وبالتالي أصبحت الكثير من الوظائف التوزيعية تناط بهذين الجهتين ومن هذه الوظائف التقليدية يمكن ذكر ما يلي:

- متابعة الماركات المنافسة.
- جذب عملاء جدد.
- التفاوض مع العملاء.



▪ تلبية الطلبات.

▪ متابعة الائتمان.

لقد مكن التوزيع المباشر عبر الانترنت كثير من المنشآت المنتجة من التفاعل المباشر مع العملاء بتكلفة أقل (الانخفاض المستمر لأسعار الاتصالات) وبسرعة كبيرة. وعلى الرغم من أن التخلص من الوسطاء التقليديين من شأنه أن يضاعف التعاملات كما اشرنا إلى ذلك آنفاً إلا أن الانترنت وتكنولوجيا التجارة الالكترونية قد سمحا بتعزيز العلاقات والتنسيق ما بين أعضاء قنوات التوزيع وتسهيل تخفيض المخزون وكذا تقليص تكاليف الشحن مما يرفع من قيمة (تجربة) العميل.

ومثال شركة ديل للحاسبات (Dell) من أشهر التجارب في هذا المجال حيث أن التخلص من الوسطاء التقليديين لم يكن عائقاً أمام الشركة المنتجة التي اضطلعت بمهام التوزيع واستطاعت أن تنجح في القيام بها مما زاد من إقبال العملاء على منتجاتها والتي بدورها أصبحت أكثر جاذبية خصوصاً فيما يتعلق بأسعارها التنافسية بسبب اقتصاد الشركة المنتجة في تكاليف التوزيع وخصوصاً التخزين.

### ثالثاً: التوزيع المادي.

عادة ما يقصد بالتوزيع المادي (Physical distribution) عنصري النقل والتخزين واللذين يعتبران عاملين رئيسيين في أي عملية توزيع وبدونهما لا يمكن توصيل السلع إلى الأسواق والمستهلكين. ويتطور التسويق الإلكتروني والتوزيع عن طريق الانترنت فان التوزيع المادي لم يستغنى عنه نهائياً كما يعتقد البعض ولكن تم تحويله وإعادة تنظيمه بحيث يخدم التطورات الجديدة للتجارة الالكترونية ويمكن أن نلخص أهم التطورات في هذا المجال كما يلي:

١. زاد الطلب على شركات التوصيل والبريد السريع (البرية والجوية خصوصاً) ذلك أن كثيراً من المنتجات الصغيرة الحجم و/ أو الخفيفة الوزن يمكن شحنها مباشرة إلى المستهلك النهائي في مدة زمنية قصيرة نسبياً. ومن أمثلة المنتجات التي توزع بهذه الطريقة نجد الكتب والسيدات والزهور وحتى بعض المأكولات.



- ٢ . وسائل النقل والمناولة التقليدية لا زالت تقوم بدورها في التوزيع ولكن أصبح مطلوباً منها مجهودات أكبر بخصوص جودة التوصيل والنقل والشحن ذلك أن العميل الإلكتروني أصبح بإمكانه متابعة العمليات المذكورة عبر الانترنت .
- ٣ . بعض المنتجات مثل الكتب الإلكترونية والبرمجيات والأشرطة والأفلام توزع مباشرة عن طريق الشبكة العالمية وكذلك الحال بالنسبة للاستشارات .

والملاحظ أن الطلب على خدمات الشحن لشركات الطيران قد تضاعف لأن هذه الوسيلة من وسائل النقل معروفة بسرعة التوصيل ولكن أيضاً بارتفاع التكلفة ولكن اشتداد المنافسة بين شركات الطيران من جهة واقتصاد تكاليف التوزيع في حالة القنوات المباشرة من جهة أخرى أديا إلى جعل هذه الوسيلة تصبح اقتصادية نسبياً . كما أن تغيير الكوابل النحاسية بكوابل الألياف البصرية وكذا تطور تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية والفضائية قد أسهما في تخفيض تكاليف الاتصالات الرقمية إلى درجة أن الانترنت باتت مجانياً في بعض البلدان المتقدمة وبالتالي قاربت تكاليف التوصيل في حالة المنتجات الرقمية الصفر .

وإذا كان توزيع السلع المادية لا يتسبب في أي مشكلة كون وظائف التسويق الأخرى كالترويق والبيع تتم إلكترونياً في حين أن التوزيع يتم بالطرق التقليدية وبلاستعانة بالوسائل اللوجستية لشركات التوصيل فإن توزيع الخدمات يختلف شيئاً ما وبالتالي يمكن أن نميز ما بين الأنواع التالية في أداء الخدمات:<sup>(١)</sup>

١ . أداء (تسليم) الخدمات عبر موقع المنشأة البائعة .

٢ . أداء (تسليم) الخدمات بأسلوب التحميل (Download) .

٣ . التوزيع المختلط (Hybrid Distribution) .

٤ . استخدام البريد الإلكتروني في التوزيع (E-mail) .

#### رابعاً: المتاجر الإلكترونية. (eStores)

كما أن متاجر الجملة والتجزئة تعتبران من أهم منافذ التوزيع في ظل التسويق التقليدي فإن المتاجر الإلكترونية تحل محلها في حالة التسويق الإلكتروني. ويمكن تعريف المتجر الإلكتروني بأنه "موقع على الانترنت يعتمد على الوسائل الإلكترونية إما جزئياً أو كلياً لتقديم خدماته لعملائه وتلبية احتياجاتهم".

أن المتجر الإلكتروني والذي يعتبر الركيزة الأساسية في التجارة الإلكترونية يتم إنشاؤه كما ننشئ المتجر التقليدي وبالتالي نستعين بشركات متخصصة في تقنية المعلومات توفر كل ما يحتاجه من سعة تخزين الكترونية (قواعد بيانات) وقوائم بريد الكترونية وواجهات رسومية وبرامج للرد التلقائي... الخ.

وتوجد عدة أنواع من المتاجر الإلكترونية بحسب حجمها أو تخصصها. كما يمكن الوصول إلى المتاجر الإلكترونية بعدة طرق نذكر منها:

- مواقع المداخل أو البوابات (Portal sites).
- أدلة التسوق (Shopping Guides).
- محركات البحث (Search Engines).
- مراكز التسوق الإلكترونية (Cybermalls).

أما بالنسبة لتكاليف تأسيس المتجر الإلكتروني فهي تتراوح من ١٠٠ دولار وبعض المصاريف الشهرية الزهيدة في حالة المتجر (الموقع) الصغير إلى ملايين الدولارات عند إنشاء المتاجر الإلكترونية الكبيرة.

واللافت للنظر أن المتاجر الإلكترونية لا تستهدف بالضرورة السوق العالمية في كل الحالات فهي تقتصر في أحيان كثيرة على السوق المحلي أو الإقليمي إما لأسباب المنافسة أو لأسباب قانونية أو ثقافية أو لغوية... الخ. ومع ذلك نجد أن هنالك نمواً في المتاجر الإلكترونية التي توجه منتجاتها إلى السوق العالمية على الرغم من المشاكل التي ذكرت آنفاً. كما أن التطورات التكنولوجية في تكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة وسن القوانين الجديدة خصوصاً فيما يتعلق بالتوقيعات والشهادات الرقمية قد سهل هذه

العملية. وإليك مثالين عن المتاجر الإلكترونية التي تخطت الحدود المحلية وباتت تباع على مستوى العالم بأسره:

١. متجر بيع الزهور العالمي ([www.International-florist.com](http://www.International-florist.com))

٢. متجر بيع الكتب (<http://www.amazon.com>)

وعن طريق المتجرين يمكن شراء أي نوع من الزهور أو الكتب وشحنها إلى أي مكان في العالم في وقت قصير قد لا يتجاوز ٤٨ ساعة وبطبيعة الحال فإن الدفع يتم باستعمال طرق آمنة بواسطة بطاقات الائتمان.

## الخلاصة

- ١ - لقد تغيرت طبيعة قنوات التوزيع التقليدية مع ظهور التسويق الإلكتروني وأصبحنا نتحدث عن قنوات التوزيع الإلكتروني حيث أصبح الانترنت هو الفضاء السوقي الذي يمكن من الوصول إلى العميل.
- ٢ - ان بروز الانترنت كقناة توزيع جديدة قد أدى إلى تطويرين مهمين، فمن جهة ظهر العديد من الوسطاء الإلكترونيين الذين يساعدون في تقريب المنتج من المستهلك ومن جهة أخرى تم التخلص من كثير من الموزعين التقليديين بشرط تحويل الوظائف التي يقومون بها إما للمنتجين أو للوسطاء الإلكترونيين.
- ٣ - بالنسبة للتوزيع المادي في ظل التسويق الإلكتروني فان جانباً منه بقي على حاله وهو ما يتعلق بتوزيع السلع المادية ولكن توزيع الخدمات وبعض السلع الخاصة أصبح يتم توزيعها عن طريق الانترنت. كما أن قطاع توصيل الطرود الصغيرة قد تطور بتطور التجارة الإلكترونية.
- ٤ - يتم إنشاء وإدارة المتاجر الإلكترونية على شكل مواقع صغيرة وبسيطة أو كبيرة ومعقدة مما يجعل تكاليف الإنشاء تتراوح من مئات إلى ملايين الدولارات. وتتعامل هذه المتاجر بأشكالها المختلفة في تسويق السلع والخدمات الكترونياً سواء تم التوزيع محلياً أو عالمياً.

## تطبيقات الفصل السادس

تطبيق ١.٦: ضع علامة صح (✓) أو خطأ (X) أمام كل عبارة من العبارات التالية

١. في التسويق التقليدي كانت قنوات التوزيع يشتت أطوالها تلعب دوراً أساسياً في عملية توصيل السلع والخدمات من عند المنتج أو المورد إلى المستهلك النهائي. ( )
٢. الوسيط الإلكتروني هو عبارة عن سمسار يشتغل في سوق الأسهم ويساعد المتعاملين على عقد صفقاتهم. ( )
٣. أن انتشار الانترنت كقناة توزيع مستحدثة سوف يلغي كل قنوات التوزيع التقليدية الأخرى. ( )
٤. يجمع جل المتخصصين على أن دور الوسطاء والموزعين يتمثل في تسهيل عملية التوزيع وبالتالي زيادة فعاليتها وكفاءتها وذلك عن طريق تقليص عدد التعاملات بين المنتج/البائع من جهة والمستهلك النهائي/العميل من جهة أخرى. ( )
٥. لقد مكن التوزيع المباشر عبر الانترنت كثير من المنشآت المنتجة من التفاعل المباشر مع العملاء بتكلفة أقل (الانخفاض المستمر لأسعار الاتصالات) وبسرعة كبيرة. ( )
٦. يقصد بالتوزيع المادي ما يتم توزيعه من أموال على الفقراء. ( )
٧. لا يوجد فرق يذكر بين المتجر التقليدي والمتجر الإلكتروني. ( )
٨. يمكن تعريف المتجر الإلكتروني بأنه موقع على الانترنت يعتمد على الوسائل الإلكترونية إما جزئياً أو كلياً لتقديم خدماته لعملائه وتلبية احتياجاتهم. ( )
٩. أن المتاجر الإلكترونية لا تستهدف بالضرورة السوق العالمية في كل الحالات فهي تقتصر في أحيان كثيرة على السوق المحلي أو الإقليمي إما لأسباب المنافسة أو لأسباب قانونية أو ثقافية أو لغوية. ( )
١٠. إن تكاليف تأسيس المتاجر الإلكترونية باهظة جداً في كل الحالات. ( )



## تطبيق ٢.٦: أكمل الفراغات.

١ - "الوسطاء الإلكترونيين هم عبارة عن منشآت..... متخصصة تعتمد على الانترنت لتسهيل التقاء البائعين مع..... وبالتالي فإن هذه الشركات توفر بيانات عن..... مع احترام شروط الخصوصية، وتساعد البائعين على الحصول على عملاء جدد بواسطة القوائم..... التي تحتفظ بها والتي تحتوي الكثير من..... المفيدة مثل التاريخ الشرائي للعميل وبياناته الديموجرافية."

٢ - من أهم أنواع الوسطاء الإلكترونيين ما يلي:

- أ-.....
- ب-.....
- ج-.....
- د-.....

٣ - من أهم الوظائف التوزيعية التقليدية التي أصبحت تناط بالموزعين الإلكترونيين يمكن ذكر ما يلي:

- أ-.....
- ب-.....
- ج-.....
- د-.....
- هـ-.....

## تطبيق ٣.٦: أجب باختصار غير مخل عن السؤالين التاليين.

١ - "لقد أدى تطور وانتشار التوزيع عبر الانترنت إلى إلغاء وظائف الموزعين التقليديين. ناقش هذه العبارة."

٢ - اشرح مدى مناسبة المنتجات (سلع وخدمات) المختلفة للتوزيع الالكتروني مع إعطاء أمثلة على ذلك.

#### تطبيق ٤.٦:

اشرح أبرز التطورات التي طالت التوزيع المادي بالتزامن مع تطور وانتشار الانترنت كقناة توزيع.

**تنبيه مهم:** تمثل هذه التطبيقات مثلاً فقط للتطبيقات التي يجب على القارئ ممارستها للتمكن من الجانب النظري للمقرر وبالتالي يمكن للمدرّب/المدرس أن يضيف ما يراه مناسباً وكافياً لتعزيز الجوانب المعرفية والمهارية لدى القارئ.

## حل تطبيقات الفصل السادس

تطبيق ١.٦: عبارات ا لصح (✓) والخطأ (x).

١. (✓)

٢. (x)

٣. (x)

٤. (✓)

٥. (✓)

٦. (x)

٧. (x)

٨. (✓)

٩. (✓)

١٠. (x)

تطبيق ٢.٦:

١. توزيع - المشترين - العملاء - البريدية - البيانات.

٢. أهم أنواع الوسطاء الإلكترونيين:

أ - البوابات الإلكترونية.

ب - المجتمعات الافتراضية.

ج - مجمعي الصفقات.

د - المول الافتراضي.

٣. أهم الوظائف التوزيعية التقليدية :

أ - متابعة الماركات المنافسة .

ب - جذب عملاء جدد .

ج - التفاوض مع العملاء .

د - تلبية الطلبات .

هـ - متابعة عمليات الائتمان .

## الوحدة الثالثة

**الاتصال في التسويق الإلكتروني  
 وإدارة علاقات العملاء إلكترونياً**





## مقدمة

يعتبر التسويق الإلكتروني من أهم التطورات التي طالت ميدان التسويق سواء فيما يتعلق بالجوانب النظرية (أي كعلم) أو جوانب الممارسة العملية (أي كفن ومهنة). والوحدة الثالثة في هذا الكتاب: الاتصال وإدارة العلاقات مع العملاء في ظل التسويق الإلكتروني، تشمل فصلين، يتناول الفصل السابع نماذج الاتصال التسويقي (IMC) المختلفة، كما يتم تدريب المتدربين في هذا الفصل على تقنيات الإعلان المباشر والترويج المباشر للتواصل مع العملاء الإلكترونيين.

ويتناول الفصل الثامن إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) والتي أصبحت حقيقة ملموسة وأداة فعالة في يد المسوق الإلكتروني بفضل التكنولوجيا الجديدة للمعلومات والاتصال وخاصة الانترنت. ويستعرض هذا الفصل عملية بناء العلاقات مع العملاء وأدوات نموذج CRM وكذلك المحافظة على خصوصية العملاء وحمايتهم إلكترونياً. إن الهدف من هذه الوحدة بصفة عامة أن يكون القارئ ملماً بأهم استراتيجيات الاتصال والتواصل مع العملاء في ظل التسويق الإلكتروني بهدف بناء علاقة قوية ومستدامة معهم.

ولتحقيق هذه الأهداف فإننا سوف نقسم الوحدة الثالثة إلى الموضوعين الرئيسيين التاليين:

١. أهم نماذج الاتصال التسويقي الإلكتروني (IMC).
٢. إدارة العلاقات مع العملاء إلكترونياً (eCRM).

وسوف نفرّد فصلاً كاملاً لكل موضوع من هذه الموضوعات.

عنوان الوحدة الثالثة:	الاتصال في التسويق الإلكتروني وإدارة علاقات العملاء الإلكترونياً.
الجدارة الرئيسية:	التعرف على أهم تقنيات الاتصال في التسويق الإلكتروني وأبرز أدوات إدارة علاقات العملاء الإلكترونياً.
الأهداف السلوكية للوحدة الثالثة:	١. تعريف المتدرب وإلمامه الجيد بأهم نماذج الاتصال الإلكتروني في ظل التسويق الإلكتروني. ٢. تدريب القارئ على تقنيات الإعلان والترويج المباشرين والبريد الإلكتروني. ٣. تعريف المتدرب وإلمامه بأهم مقومات نظام إدارة علاقات العملاء.
مستوى الأداء المطلوب:	أن يصل المتدرب إلى إتقان الجدارة على الأقل بنسبة ٩٠٪.
الوقت المتوقع للتدريس:	٨ ساعات.
الوسائل المساعدة على التدريب:	معمل حاسب آلي - جهاز عرض داتا شو.
متطلبات الجدارة:	أن يكون القارئ ملماً بمبادئ التسويق الإلكتروني.

## الفصل السابع: الاتصال في التسويق الإلكتروني.

### أولاً: نماذج IMC.

إن الاتصال التسويقي ليس أمراً جديداً فمُنذ وجد التسويق كان لازماً على المسوقين القيام بعمليات اتصال مع جمهور العملاء والمستهلكين والموزعين بل والجمهور بصفة عامة خصوصاً أثناء قيامهم بمهام الإعلان والترويج. ولكن الجديد أن الانترنت وتكنولوجيات الاتصال والمعلومات سمحت بقيام نوع جديد من الاتصال التفاعلي المندمج عرف باسم (Integrated Marketing Communications, IMC).

بطبيعة الحال فإن اللجوء للإنترنت في عمليات الاتصال لا يعني إلغاء وسائل وأدوات وقنوات الاتصال التقليدية بل أن هناك تكاملاً واندماجاً بينها لخدمة العميل في حالة التسويق الإلكتروني. فللإنترنت عدة وظائف ذكرنا بعضها آنفاً حيث يمكن اعتبار الانترنت قناة توزيعية وكذلك وسيلة إعلان وأخيراً أداة لخدمة العميل.

كما أن الانترنت يزاوج بين أدوات الاتصال التي كانت في الماضي مستقلة عن بعضها البعض مثل البيانات والأصوات والصور المتحركة (الفيديو) على الويب. وكمثال على ذلك يمكن للإنترنت أن يلعب دور الإذاعة (الراديو) أو مشغل الدي. في. دي (DVD) أو حتى جهاز التلفزيون. وتستمر التطورات التكنولوجية المؤثرة على الاتصالات التسويقية فنجد الأجهزة اللاسلكية (Wireless Devices) والبرودباند (Broadband) التي من شأنها تسهيل هذا الاندماج وبالتالي انتشارها المضطرد.

ولكن تطور واندماج الاتصالات يمكن اعتباره سلاحاً ذو حدين فبقدر ما يسهل ويوفر وسائل اتصال فعالة ورخيصة يمكن أن يتسبب في مشاكل تتعلق بتنسيق الجهود التسويقية حيث يلاحظ إمكانية تضارب وتناقض بين أقسام المنظمة أو بين الوسائل التقليدية والويب وبالتالي لا يمكن تطبيق نموذج IMC إلا في ظل وجود تنسيق جيد بين

وظائف المنشأة المختلفة من جهة وبين مختلف الأنشطة التسويقية داخل نفس المنشأة.<sup>(١)</sup>

ومن أهم سمات نموذج IMC يمكن ذكر خاصيتين وهما التفاعلية والشخصنة .

#### ١ - التفاعلية (Interactivity) .

مع تطور تكنولوجيات الاتصال والمعلومات برز إلى الوجود ما يسمى بنموذج "الاتصالات التسويقية التفاعلية" (IMC) . وتتميز هذه الاتصالات التسويقية بتمكين المرسل إليه الذي عادة ما يتمثل في العميل أو المستهلك من الإجابة أو التفاعل وبالتالي يمكن وصف هذا النوع من الاتصالات بالاتصالات ذات الاتجاهين أي الحصول على ردة فعل (Feedback) العميل . ومن أمثلة هذا النوع من الاتصالات يمكن ذكر ما يلي :

- البريد المباشر .
- الإعلانات التلفزيونية مع إمكانية الاتصال عن طريق الرقم المجاني ٨٠٠ .
- التسويق الهاتفي .

ولكن دخول الانترنت إلى الساحة مكن من توفير أدوات اتصال تسويقية ديناميكية من شأنها توفير تفاعلات متعددة وأنية في نفس الوقت . وتسمح التفاعلية عبر الانترنت بإنشاء علاقات مع العملاء عبر عدة آليات . فمثلاً يمكن للأفراد الذين يبحثون عن معلومات الحصول عليها بسرعة ودقة بنقرة واحدة من خلال تصفح الموقع المناسب وهو ما سوف يشجع على الولاء لنفس الموقع . كما أن بعض المواقع تمنح مغريات مادية لتجريب منتجاتها أو تكرار الشراء كالمواقع المتخصصة في الألعاب الالكترونية التي تمنح مغريات تجعل بعض الشرائح مثل الأطفال يرتبطون بها . وتستعمل كافة المغريات لجعل المتصفحين يرتبطون بالموقع سواء المادية أو العاطفية أو الترفيهية... الخ .



إلا أن أكثر أنواع التسويق التفاعلي تطوراً سواء على الويب أو تقليدياً يعتمد على قواعد البيانات ولذلك أصبح يسمى بالتسويق عبر قواعد البيانات (DataBase Marketing) والذي سبقت الإشارة إليه في الفصل الثالث. وفي هذه الحالة فإن كل تفاعلات العميل يتم رصدها وجمعها وتخزينها وتحليلها من أجل التوصل إلى أفضل وأسلس العلاقات مع العملاء حسب ظروفهم وحاجاتهم وميولهم وتاريخهم الشرائي.

ولعل واحداً من أهم أهداف التسويق الإلكتروني هو استعمال المواقع الإلكترونية كوسيلة لدفع المستهلكين نحو قواعد البيانات التابعة لنفس المنشأة. وبعد ملء هذه القواعد ببيانات ومعلومات المستهلكين يمكن تطوير الحملات المستقبلية وكذا تطوير المنتجات الحالية أو إطلاق منتجات جديدة. ولأن الانترنت بطبيعته يتميز بالتفاعلية أمكن للمنشآت تفعيل التسويق عبر قواعد البيانات. ومن أمثلة المنشآت التجارية التي تستعمل التسويق عبر قواعد البيانات يمكن ذكر شركة أمازون دوت كوم لبيع الكتب (Amazon.com) وموقعياهو دوت كوم (Yahoo.com).

## ٢ - الشخصية أو الانفرادية (Individualization/Personalization)

وفي هذه الحالة يمكن للمسوق أو العميل الشروع في عملية الشخصية والتي تعني التكفل بالحاجيات الخاصة والشخصية للعميل والتي غالباً ما تختلف عن غيره من العملاء. إن قدرة العميل على تصفح الانترنت والإبحار عبر الويب يجعله قادراً على تلمس حاجياته وتساعد المنشأة المنتجة أو البائعة أو الوسيطة على ذلك. ومن أمثلة ذلك أن يسجل الفرد في موقع مجلة أو جريدة أو قناة إخبارية ويحصل على ملخص للأخبار حسب رغبته وتفضيله فتصله يومياً على بريده الإلكتروني.

وبما أن الإنسان عادة ما يفضل أن يميزه الآخرون باسمه أو لقبه أو صفته... الخ كما يحصل للشخص عندما يزور الحلاق أو بقالة الحي أو حتى عندما يمشي في الشارع فهو ينتظر من الآخرين أن ينادونه بما يجب أن ينادى به فإن الانترنت يوفر ذلك ومن

الأمثلة أن موقع مجلة نيويورك تايمز (New York Times) <sup>(١)</sup> يستقبل قارئيه المسجلين بعباراة "مرحباً فلان" ويسمي المتصفح باسمه الأول كما تم إدخاله عند التسجيل.

وقبل الانتقال إلى موضوع آخر يجدر بنا أن نذكر ما يذكر في موضوع الاتصالات البيعية من أن تخطيط أي حملة اتصال فعال ضمن استراتيجية تسويق سليمة يجب أن تحتوي على الخطوات الآتية:

- خطوة أولى: تحديد الجمهور المستهدف.
- خطوة ثانية: تحديد أهداف عملية الاتصال.
- خطوة ثالثة: تطوير خطة وسائل الإعلام.
- خطوة رابعة: إنشاء الرسالة.
- خطوة خامسة: تنفيذ الحملة.
- خطوة سادسة: تقييم فعالية الحملة.

### ثانياً: الإعلان المباشر.

كما تم التعرض إليه من قبل فإن ثورة الاتصال والمعلومات بصفة عامة والانترنت على وجه الخصوص قد مكنا من تغيير الكثير من المفاهيم والممارسات التسويقية ومنها الإعلان. ومن أكبر هذه التطورات هو الإعلان المباشر (Online Advertisement) حيث أن الانترنت وفر وسيلة تفاعلية مباشرة للتواصل مع العملاء الحاليين والمحتملين في وقت قياسي بل أكثر من ذلك الحصول على ردة فعل سريعة ودقيقة لقياس درجة الاستجابة للإعلان.

لقد أصبحت الانترنت قناة إعلانية وترويجية قوية بامتياز، فهي توفر مزايا جديدة لا توفرها القنوات الإعلانية والترويجية التقليدية ومنها إمكانية تعرف العملاء على المنتجات بصورة دقيقة في أقصر وقت ممكن وببذل اقل مجهود ممكن.

كما ساهمت التطورات التكنولوجية مثلاً في عرض المنتجات عبر الانترنت بطريقة الأبعاد الثلاث (3D) والتي تحاكي الواقع إلى درجة كبيرة. كما أن الإعلان الإلكتروني يمكن المعلنين من منظمات الأعمال التعرف بشكل شبه آني على استجابة المعلن لهم أو على الأقل معرفة عدد الزيارات وعدد الطلبات مما يسمح بالوصول إلى جدوى الإعلانات وتكاليفها.

يمكن القول أيضاً أن ربط أنشطة الإعلان بنظم المعلومات وقواعد البيانات تسهم في تفعيل الحملات الإعلانية وتصويبها بدقة متناهية صوب الجمهور المستهدف ومتابعة نتائجها بسرعة ودقة وفاعلية كبيرة.

ومن خصائص إعلانات الانترنت التي تميزها عن الإعلان التقليدي يمكن أن نذكر ما يلي<sup>(١)</sup>

١. إعلانات الانترنت أشبه ما تكون بالثرويسة أو اللوحة الإعلانية الصغيرة التي تعلق الشاشة أو تكون أسفل منها وتسمى البانرز (Banners) وتحتوي إما على نص مكتوب أو رسومات أو صور أو كلها وبمجرد النقر عليها فان المتصفح ينقلنا إلى الموقع (المتجر) الإلكتروني المعلن عنه وبالتالي فان عملية النقر سوف تنفذ عدة عمليات (روابط) تنتهي بالوصول إلى الموقع المرغوب فيه للحصول على المعلومات أو الشراء... الخ.

٢. تبنى القوة الإقناعية على قناتين تعتمد الأولى على منطق الاهتمامات لدى المتصفح في حين أن القناة الثانية فتأسس على الجاذبية والمشاعر التي يمكن أن تؤثر على المتصفح.

٣. ولذلك وجب أن تكون إعلانات الانترنت مصممة بشكل جيد من حيث الصورة والصوت والنص حتى تتمكن من جعل المتصفح يستجيب مباشرة.

٤. غالباً ما تتضمن إعلانات الانترنت قدراً كبيراً من الرموز والإشارات والإيماءات

١- د. بشير عباس العلاق، تطبيقات الانترنت في التسويق، مرجع سابق.

(Clues) وبالتالي فإن الإعلان على الانترنت يعتمد على البساطة والرمزية بعكس الإعلانات التقليدية التي تتميز بالأسلوب الإنشائي في كثير من الأحيان .

٥ . الاهتمام الفائق بمحتوى الرسالة الإعلانية من حيث النص وجعلها مختصرة قدر الإمكان .

٦ . إن أكبر تحدي يواجه المعلنين عبر الانترنت هو إيجاد أفضل المواقع لتضمينها إعلاناتهم أي مواقع تتمتع بشعبية كبيرة بين الزائرين .

٧ . القدرة لدى المعلن على تطبيق مبدأ الدوران والتغيير لتجنب ملل الزائرين للموقع .

٨ . على الرغم من كون إعلان الانترنت وسيلة من وسائل الاستجابة المباشرة إلا أنه يتميز عن الوسائل الأخرى بأنه يتضمن دعوة لاتخاذ إجراء معين (الخطوة التالية لدى العميل) وقد تكون طلب معلومات اضافية أو الشراء .

٩ . سهولة وبساطة تصفح الموقع أو الوصول إلى الصفحة المركزية (Homepage) للمنشأة يجب أن ينتج عن توازن ذكي بين الصور والرسومات والنماذج من جهة والنصوص من جهة أخرى .

أما إذا حاولنا تلخيص أهم تأثيرات التطورات التكنولوجية على الإعلان فنقول ما يلي :

١ . يؤدي الإعلان عبر الانترنت إلى التأثير على الأنشطة الإعلانية لكي تتبنى حلولاً مبتكرة لأداء رسالتها .

٢ . تطور الانترنت سيدفع المسوقين إلى إعادة تقييم استخدامهم للوسائل التقليدية في الترويج لمنتجاتهم وخدماتهم .

٣ . إن الإعلان عبر الانترنت سوف يساعد المسوقين على تفهم أفضل لحاجات ورغبات وطموحات العملاء .

٤ . إن تعود المسوقين على الانترنت كأداة إعلانية فعالة في قياس نتيجة الإعلان وتسعيرها سوف يجعلهم يستنكفون عن استخدام الوسائل التقليدية في الإعلان والتي تعاني من كثير من عدم الفاعلية في قياس النتائج وتحديد تكاليفها .



- ويمكن تلخيص أهم مضامين الإعلان عبر الانترنت بالنسبة للمسوقين كما يأتي :
- معايير جديدة في إدارة العلاقة مع العملاء .
- تبادل القيمة كقدرة جوهرية .
- التنظيمات المصممة والموجهة بالمستهلكين .

أما بالنسبة لوكالات الإعلانات فإن أهم المضامين المتعلقة بالإعلان عبر الانترنت يمكن تلخيصها فيما يلي :

- إعادة التفكير بطبيعة ومسارات نشاطاتها وفعاليتها .
- استحداث أساليب مبتكرة لتدشين الحملات الإعلانية وتوفير المهارات اللازمة للقيام بالمسؤوليات الجديدة .
- الحاجة إلى نماذج أعمال جديدة وقدرات جديدة .

ويمكن تلخيص أهم مزايا الإعلان عبر الانترنت بالمقارنة مع الإعلان التقليدي فيما يلي :<sup>(١)</sup>

- يمكن للعميل أو المتصفح الحصول على أدق تفاصيل المنتج متى أراد ذلك وفي أي مكان .
- متى اقتنع العميل بفكرة الشراء فإنه بإمكانه ولوج موقع المنشأة واصطحاب سلة أو عربة التسوق وإصدار أمر شراء وإنهاء ترتيبات الدفع ومن استلام مشترياته .
- نجحت شبكة الانترنت في تقصير دورة الشراء بدءاً من مشاهدة الإعلان والتأثر به وقرار الشراء وتنفيذه والتي قد تدوم بضع دقائق نظراً لتوفر تطبيقات التجارة الإلكترونية المساعدة على ذلك .
- القدرة العالية للإعلان عبر الانترنت للحصول على ما يسمى بالتغذية الراجعة (Feedback) في أسرع فرصة وبدقة عالية .



▪ القدرة العالية على استهداف قطاعات واسعة من العملاء على المستوى الدولي وكذا سهولة استقطاب وكسب عدد كبير من الملتقين للإعلانات وتحويل ذلك إلى أوامر شراء .

▪ القدرة العالية على قياس مستويات كفاءة وفاعلية الإعلانات وبالتالي ربط التكاليف بالنتائج .

▪ المرونة العالية في إجراء التعديلات والتغييرات على محتوى وشكل الرسالة الإعلانية وكافة مواصفاتها الفنية في فترة قصيرة جداً قد تصل في بعض الأحيان إلى الأنسية (على المباشر) .

أما بالنسبة لشكل الإعلانات الالكترونية فعادة ما تكون على شكل أشرطة (Banners) متحركة أو ساكنة تكون في أعلى الصفحة أو في أي مكان آخر منها ويتم تضمينها في موقع آخر كما ذكرنا آنفا .

ومن مزايا الأشرطة الإعلانية يمكن ذكر ما يلي :

- زيادة معدل استذكار المنتج من قبل العميل .
- تعزيز اسم المنتج وعلامته التجارية في أذهان العملاء .
- لفت انتباه العملاء إلى المنتجات الجديدة وغير المعروفة .
- وصول العملاء من خلال الشريط الإعلاني إلى موقع المنشأة المعلنة .
- توفير كمية وافية من المعلومات والبيانات ذات العلاقة بالمنتج من خلال نقر الشريط والوصول إلى موقع المنشأة .
- انخفاض تكاليف الإعلان مقارنة بالوسائل التقليدية .
- تحسين مستوى مبيعات المنتج عن طريق زيادة عدد المشتريين المتصفحين للموقع المعلن فيه .

وجدير بالذكر أن اختيار المواقع المستضيفة لإعلاناتنا يجب أن يكون بناء على اهتمامات وميول المتصفحين وبالتالي التأثير عليهم بطريقة مباشرة أو غير مباشرة أثناء تنقلهم بين مواقعهم المفضلة . أما فيما يتعلق بأساليب نشر الأشرطة الإعلانية فعادة تتم

بمقابل نقدي بالنسبة للأنشطة التجارية ولكن توجد بعض المواقع التي تسمح بإدراج الأشرطة بدون مقابل كما تقوم بعض المنشآت المعلنة بتبادل المصالح عن طريق تبادل الإعلانات. كما يطبق أيضا أسلوب الرعاية الإعلانية الإلكترونية حيث تقوم الشركة المعلنة برعاية موقع معين أو جزء (زاوية) منه مقابل تضمينه إعلاناتها على أن يكون هناك انسجام أو تقارب في النشاط الرئيسي بين المنشأتين.

يجب على المنشأة المستخدمة للإعلان الإلكتروني أن تسعى إلى التأثير على العميل بشكل فاعل ولكن لا يكفي تعريض العميل للإعلان (Exposure) عن طريق إمداده بالبيانات والمعلومات المناسبة بل يجب أن تتحقق النتيجة المرجوة ألا وهي اتخاذ قرار الشراء. ويمكن أن تنجح الإعلانات الإلكترونية في التأثير إيجابياً على سلوك المستهلكين عن طريق القيام بما يلي:

- اختيار المكان المناسب للإعلان ضمن موقع صفحة الويب.
- عرض الإعلان لمدة كافية لإحداث التأثير المطلوب.
- التحديث المستمر لمحتويات الإعلان.
- يجب أن يصمم محتوى الإعلان الإلكتروني بعناية ودقة للتمكن من تحقيق الهدف المرجو وبما يتناسب مع مستوى ثقافة وإدراك العميل المستهدف.
- يجب أن يتميز الإعلان بالإبداع والابتكار لاستحداث أساليب جديدة في استقطاب العملاء والأسواق.

### ثالثاً: الترويج المباشر.

لعل البداية الحقيقية للترويج عبر الانترنت حديثة جداً حيث بدأت التجربة فقط سنة ١٩٩٤م حيث كانت هناك معارضة شديدة لاستغلال شبكة الانترنت في الترويج التجاري قبل ذلك التاريخ سواء من قبل المشرفين على إدارة شبكة الانترنت أو المستعملين لنفس الشبكة. ذلك أن الاعتقاد السائد قبل ١٩٩٤م كان

يدور حول ضرورة استغلال الشبكة فقط في الأغراض العلمية التي تخدم الإنسانية ككل. (١)

ولكن تدريجياً أصبحت الانترنت من أكثر الأدوات الترويجية استعمالاً حيث قفزت نفقات الإعلان على الانترنت من ٤٠ مليون دولار سنة ١٩٩٥م إلى أكثر من ٢٠٠ مليون دولار سنة ١٩٩٦ وتقدر حالياً بمئات المليارات من الدولارات. (٢)

وبات من الضروري جداً على كل المنظمات التجارية وغيرها امتلاك موقع الكتروني من بين مهامه القيام بأنشطة الترويج وخصوصاً الإعلان لمنتجات وأنشطة المنظمة وخصوصاً أن قاعدة الانترنت (عدد الذين يلجئون الانترنت ويستعملونه) باتت في توسع مضطرد ومنه الوصول إلى بلايين الأفراد عبر العالم. ومن المعروف أن وظائف الترويج الأساسية تتمثل في الوصول إلى العملاء بهدف إعلامهم أولاً بمنتجاتنا ومن ثم إقناعهم بضرورة شرائها وحثهم على ذلك باستمرار.

أما أدوات الترويج المباشر عن طريق الانترنت فيمكن تلخيصها فيما يلي :

#### ١- الموقع (المتجر الالكتروني).

إذا كان الموقع الالكتروني يعني كأي متجر تقليدي القيام بكافة الأعمال الترويجية فإن الاختلاف الجوهرى يكمن في أنه هو بدوره يحتاج إلى ترويج وإلا فلن يصل إليه المتصفحون أو العملاء المحتملون. وحتى إذا افترضنا بأن المنظمة أنفقت مبالغ كبيرة على هذا الموقع الالكتروني فإن إهمال القيام بما يرافق ذلك من أنشطة ترويجية سوف لن يعلم به كثير من المتصفحين وربما أفقد ذلك الموقع جدواه الاقتصادية. وعليه وجب توفر شرطان ضروريان لقيام بالترويج المباشر عبر الانترنت وهما :

١. موقع الالكتروني ملائم وجذاب

٢. ترويج ناجح وفعال للموقع.

١- د. يوسف احمد أبو فارة، التسويق الالكتروني، مرجع سابق.

٢- د. يوسف احمد أبو فارة، التسويق الالكتروني، مرجع سابق.

## ٢ - استخدام محركات البحث.

أصبح الآن كثير من الناس يستعملون محركات البحث (Search Engines) للوصول لأي معلومة يبحثون عنها سواء تعلق الأمر بالأشخاص أو السلع والخدمات أو أي موضوع آخر. وعادة ما يتم ذلك بإدخال بضع بيانات (المفتاح) أولية وقد يكون هذا البحث عادياً أو بحثاً متقدماً. طبعاً في عالم الأعمال فإن تسجيل موقع الشركة الإلكتروني في محرك البحث من شأنه إن يوصل أي باحث حول موضوع متعلق بشخصية الشركة أو نشاطها أو عنوانها... الخ.

ومن الناحية المبدئية نظراً لوجود عدد لا بأس به من محركات البحث يستحسن إن يتم التسجيل في محركات البحث المعروفة للعميل أو المتصفح وإذا سمحت موازنة الترويج أمكن التسجيل في كبريات محركات البحث وهي:

- Google.com
- Altavista.com
- Yahoo.com
- Lycos.com
- Excite.com
- Ayna.com
- Arabista.com

وهناك طريقتين لضمان تضمين اسم الموقع في محركات البحث تتمثل الطريقة الأولى في عملية عادية وآلية فبمجرد وجود عنوان الكتروني (URL) فإن المحركات الكبيرة سوف تضمه إلى قاعدة بياناتها وعادة ما تكون عملية الإدراج مجانية. أما الطريقة الثانية وخصوصاً في المحركات المتخصصة فإن عملية التسجيل تحتاج إلى تقديم بيانات أكثر ومنها إضافة إلى العنوان وصف للموقع وفئته وعنوان بريدي... الخ. وفي مثل هذه الحالة يدفع مقابل للترويج في الموقع. وسوف تظهر مساحة إعلانية في الجانب الأيسر في حالة اللغة العربية (و العكس في حالة اللغة الانجليزية) كلما تم البحث عن معلومات ذات صلة سواء بالفئة أو الموضوع أو الاسم... الخ.

### ٣ - استخدام الفهارس.

توجد طريقة ثالثة للترويج المباشر عبر الانترنت وتتمثل فيما يعرف بالفهارس الالكترونية (Electronic Directories)

وهي عبارة عن قائمة لموضوعات تمت فهرستها ضمن فئات تضم أنشطة أعمال متشابهة مما يساعد العملاء المحتملين على الوصول إلى المنتج (أو الشركة) المرغوب فيه بل والكثير من البدائل في نفس المكان. ونظراً لمبدأ التخصص الذي تقوم عليه الفهارس الالكترونية فان نتيجة البحث فيها تكون أدق وأشمل من نتائج محركات البحث العادية.

ومن أمثلة هذه الفهارس يمكن ذكر موقع الياهو دوت كوم (Yahoo.com) والذي يضم فهرسه مجموعة من الفئات أو الموضوعات الأساسية وهي :

- الأخبار والإعلام
- الأعمال والاقتصاد
- موضوعات حكومية
- موضوعات صحية
- موضوعات تعليمية
- موضوعات ترفيهية
- الاستجمام والرياضة
- كمبيوتر وانترنت
- مراجع
- موضوعات إقليمية
- علوم
- مجتمع وثقافة
- علم اجتماع
- فنون وعلوم إنسانية



وتتفرع عن هذه الفئات الرئيسية فئات فرعية فمثلاً تتفرع فئة موضوعات تعليمية إلى الجامعات ثم الجامعات البريطانية... الخ. وتجدر الإشارة هنا إلى أن موقعياهو دوت كوم يمكن اعتباره في آن واحد محرك بحث رئيسي وفهرس الكتروني. وعلى الرغم من أن الترويج المباشر يمكن أن يضم عدة أنشطة فرعية مثل التنشيط المباشر للمبيعات والنشر الإلكتروني والبيع المباشر ولكن الإعلان الإلكتروني (عبر الانترنت) يبقى من أهم ما يميز الترويج المباشر في ظل التسويق الإلكتروني.

#### رابعاً: البريد الإلكتروني.

ينظر للتسويق بواسطة البريد الإلكتروني (e-mail Marketing) على أنه أفضل وسيلة اتصال تسويقية للاحتفاظ بالعملاء وزيادة المبيعات حتى وإن كان أقل فاعلية في جذب عملاء جدد. (١)

وفي دراسة أجريت على مسوقين مباشرين ووكالات إعلانات ومديري إعلام تم التوصل إلى أن ثلاثة أرباع المستقصى منهم يعتقدون أن البريد الإلكتروني هو الوسيلة الأكثر استجابة في أنواع التسويق المتاحة وهي تمكن من جمع النتائج أفضل من التلفزيون والراديو والمنشورات والبريد التقليدي. (٢)

ومن أهم مميزات التسويق الإلكتروني بواسطة البريد الإلكتروني هي إمكانية إرسال الرسائل التسويقية التي تستهدف كل عميل على حدا (الشخصنة). بل وتطورت الأمور إلى ما يسمى بالتسويق المرخص به (Permission Marketing) وهو عبارة عن موافقة العميل على مخاطبته مباشرة عبر بريده الإلكتروني حول موضوعات محددة سلفاً وأكثر من ذلك قد يتطوع بتوفير معلومات خاصة به لموقع (متجر) الكتروني مقابل مزايا مادية متفق عليها.

1 - Mohammed Rafi et al, Internet Marketing, op.cit

2 - Greenspan, Robyn, 2002, Media buyers prefer quality over quantity. CyberAtlas, May 8, At [http://cyberatlas.internet.com/markets/advertising/print/0,,5941\\_1041891,00.html](http://cyberatlas.internet.com/markets/advertising/print/0,,5941_1041891,00.html).

وسواء تعلق الأمر بالتسويق الإلكتروني الموجه للمستهلكين (B2C) أو ذلك المخصص لقطاع الأعمال (B2B) فإن المسوقين يجدون التسويق بواسطة البريد الإلكتروني أكثر فاعلية. ولكن الفروق تكمن في أن المسوقين في التسويق الإلكتروني الموجه للمستهلكين (B2C) يستعملون اهتمامات الجمهور لاستهداف بريدهم على أن تكون الخصائص الجغرافية والديموغرافية في الدرجة الثانية. أما في حالة التسويق المخصص لقطاع الأعمال (B2B) فإن المسوقين يعتمدون كثيراً على الخصائص الجغرافية والديموغرافية بالدرجة الأولى للوصول إلى ما يستهدف من عملية الاتصال.

كما يمكن القول أن التسويق بواسطة البريد الإلكتروني هو وسيلة قليلة التكاليف فيما يتعلق بتكلفة الحملة ومعدلات الاستجابة ويعتبر وسيلة جذابة للغاية خصوصاً للمنشآت المتوسطة والصغيرة. ولكن ككل وسيلة لا يخلو البريد الإلكتروني من محاذير وعلى رأسها ما يعرف بالبريد الغير مرغوب فيه (Spam/Junk mail) حيث يطر العميل بعشرات بل ومئات الرسائل الغير مطلوبة أو الغير مرغوب فيها. ولمواجهة هذه الظاهرة السلبية فإن كثير من المواقع تتضمن إمكانية توقيف البريد الغير مرغوب فيه كما أن بعض المواقع تفعل آلية (برمجية) لمواجهة هذا النوع من البريد وتسمى مضادات البريد غير المرغوب فيه (Anti-Spams).

## الخلاصة

- ١ . سمحت الانترنت وتكنولوجيات الاتصال والمعلومات بقيام نوع جديد من الاتصال التفاعلي المندمج عرف باسم (IMC). ومن أهم خصائصه إمكانية التواصل المباشر والآني مع العميل.
- ٢ . مع تطور الانترنت فان الإعلان الإلكتروني مكن المسوقين عن طريق الأشرطة الإعلانية من الترويج لموقع المنشأة ومن تم الوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء المحتملين والتأثير عليهم بطريقة فاعلة وكفئة.
- ٣ . في بداية الأمر تخرج الكثير من استعمال الانترنت كقناة ترويجية ولكن سرعان ما لجأت منشآت الأعمال إلى الانترنت للقيام بأنشطتها الترويجية سواء عبر مواقعها الإلكترونية أو باستعمال محركات البحث أو الفهارس الإلكترونية.
- ٤ . يعتبر البريد الإلكتروني الوسيلة الأكثر استجابة لدى العملاء المتصفحين للإنترنت حسب العديد من الدراسات وهو يعتبر أداة تسويقية متعددة الوظائف (الإعلام- الإعلان- الترويج- خدمة العميل- بحوث التسويق... الخ).

## تطبيقات الفصل السابع

تطبيق ١,٧ : ضع علامة صح ( ✓ ) أو خطأ ( X ) أمام كل عبارة من العبارات التالية.

- ١ . إن اللجوء للإنترنت في عمليات الاتصال لا يعني إلغاء وسائل وأدوات وقنوات الاتصال التقليدية بل أن هناك تكاملاً واندماجاً بينها لخدمة العميل في حالة التسويق الإلكتروني . ( )
- ٢ . لعل من أكثر أنواع التسويق التفاعلي تطوراً سواء على الويب أو تقليدياً ما يعتمد على قواعد البيانات والذي أصبح يسمى بالتسويق عبر قواعد البيانات . ( )
- ٣ . تعني التفاعلية في الاتصال التسويقي الإلكتروني سرعة انفعال العميل وتوثر مزاجه . ( )
- ٤ . الشخصية تعني التكفل بالحاجيات الخاصة والشخصية للعميل والتي تختلف عن غيره من العملاء . ( )
- ٥ . لا تحتاج حملات الاتصال البيعية إلى تخطيط مسبق . ( )
- ٦ . أصبحت الانترنت قناة إعلانية وترويجية قوية فهي توفر مزايا جديدة لا توفرها القنوات الإعلانية والترويجية التقليدية ومنها إمكانية تعرف العملاء على المنتجات بصورة دقيقة في أقصر وقت ممكن وببذل أقل مجهود ممكن . ( )
- ٧ . إذا كان الموقع الإلكتروني يعني كأي متجر تقليدي القيام بكافة الأعمال الترويجية فإن الاختلاف الجوهرى يكمن في أنه هو بدوره يحتاج إلى ترويج وإلا فلن يصل إليه المتصفحون أو العملاء المحتملون . ( )
- ٨ . يجب توفر شرطان ضروريان لقيام بترويج مباشر عبر الانترنت وهما توفر موقع إلكتروني ملائم وجذاب والقيام بترويج ناجح وفعال للموقع . ( )

- ٩ . ينظر للتسويق بواسطة البريد الإلكتروني (E-mail Marketing) على أنه أسوأ وسيلة اتصال تسويقية للاحتفاظ بالعملاء وزيادة المبيعات. ( )
- ١٠ . يمكن القول أن التسويق بواسطة البريد الإلكتروني هو وسيلة قليلة التكاليف فيما يتعلق بتكلفة الحملة ومعدلات الاستجابة ويعتبر وسيلة جذابة للغاية خصوصاً للمنشآت المتوسطة والصغيرة. ( )

تطبيق ٢,٧: أكمل الفراغات بما يناسب من العبارات.

١ - يمكن تلخيص أهم تأثيرات التطورات التكنولوجية على الإعلان فيما يلي :

- أ- .....
- ب- .....
- ج- .....
- د- .....

٢ - من أهم سمات نموذج IMC يمكن ذكر خاصيتين وهما :

- أ- .....
- ب- .....

٣ - يمكن أن تنجح الإعلانات الإلكترونية في التأثير إيجابياً على سلوك المستهلكين عن طريق القيام بما يلي :

- أ- .....
- ب- .....
- ج- .....
- د- .....
- هـ- .....



تطبيق ٣.٧: أجب باختصار غير مخل على كل الأسئلة التالية.

- ١ - استعرض مع الشرح أهم خصائص إعلانات الانترنت والتي تميزها عن الإعلان التقليدي.
- ٢ - أعطي مثال عن الفهارس الالكترونية مع ذكر أهم الموضوعات الأساسية التي تتضمنه.

تطبيق ٤.٧:

المطلوب منك شرح أهم أدوات الترويج المباشر عن طريق الانترنت ومقارنتها مع أدوات الترويج التقليدي.

**تنبيه مهم:** تمثل هذه التطبيقات مثلاً فقط للتدريبات التي يجب على القارئ ممارستها للتمكن من الجانب النظري للمقرر وبالتالي يمكن للمدرب/المدرس أن يضيف ما يراه مناسباً وكافياً لتعزيز الجوانب المعرفية والمهارية لدى القارئ.

## حل تطبيقات الفصل السابع.

تطبيق ١.٧: عبارات (✓) والصح (x) والخطأ.

١. (✓)
٢. (✓)
٣. (x)
٤. (✓)
٥. (x)
٦. (✓)
٧. (✓)
٨. (✓)
٩. (x)
١٠. (✓)

تطبيق ٢.٧:

١. أهم تأثيرات التطورات التكنولوجية على الإعلان هي :  
 أ - جر الأنشطة الإعلانية لكي تتبنى حلولاً مبتكرة لأداء رسالة المنشأة.  
 ب - تطور الانترنت سيدفع المسوقين إلى إعادة تقييم استخدامهم للوسائل التقليدية في الترويج.  
 ج - الإعلان عبر الانترنت سوف يساعد المسوقين على إشباع أفضل لحاجات العملاء.  
 د - الاستنكاف عن استخدام الوسائل التقليدية للإعلان لعدم فعاليتها في قياس النتائج.

٢. أهم سمتي نموذج IMC للاتصالات التسويقية المتكاملة هي :

أ - التفاعلية .

ب - الشخصية .

٣. يمكن أن تنجح الإعلانات الالكترونية في التأثير ايجابياً على سلوك المستهلكين عن طريق القيام بما يلي :

أ - اختيار المكان المناسب للإعلان .

ب - عرض الإعلانات لمدة كافية .

ج - التحديث المستمر لمحتويات الإعلان .

د - تصميم محتوى الإعلان الالكتروني بما يتناسب مع مستوى ثقافة وإدراك العميل .

هـ - الإبداع والابتكار لاستحداث أساليب جديدة في استقطاب العملاء .

## الفصل الثامن: إدارة العلاقات مع العملاء إلكترونياً (eCRM)

### أولاً: بناء العلاقات مع العملاء.

في الحقيقة فإن بناء العلاقات مع العملاء وإدارتها ليس مفهوماً جديداً حيث أن ضرورة بناء علاقات قوية ومستدامة بات هدف أي منشأة تنافسية ذلك أنه يفضل الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وتنمية العلاقة معهم لفترة طويلة على البحث باستمرار عن عملاء جدد. كما يجب الاهتمام بالعملاء المربحين للمنشأة على حساب العملاء العاديين أو قليلي الربحية.

لقد تطور بناء العلاقة مع العميل وتنميتها إلى أن أصبح منظومة (إدارة) قائمة بحد ذاتها يتم التنسيق من خلالها والتعاون بين جهات متعددة داخل المنظمة من أجل هدف استراتيجي واحد ألا وهو الاحتفاظ بالعملاء المربحين للمنشأة وضمان ولائهم لأقصى فترة ممكنة. وبطبيعة الحال فإن وظيفة إدارة العلاقات مع العملاء (CRM) تتعدى قسم التسويق إلى أقسام الإنتاج والمخازن بل والإدارة العليا.

لكن الجديد في الأمر وبالتزامن مع تطور تكنولوجيات الاتصال والمعلومات بروز ما أصبح يعرف بإدارة العلاقات مع العملاء إلكترونياً (eCRM) حيث ساهم كلا من الانترنت والإكسترنات في تعميق هذه العلاقات وإدارتها على المباشر بتكاليف أقل وبفاعلية أكثر. وفي البداية، يمكن تعريف إدارة العلاقات مع العملاء إلكترونياً باختصار كما يلي:

#### ١ - تعريف إدارة العلاقات مع العملاء إلكترونياً:

"إدارة العلاقات مع العملاء إلكترونياً (eCRM) عبارة عن عملية زيادة معدلات الاحتفاظ بالعملاء بواسطة الرفع من مستوى إرضائهم. وهي مجموعة من الخطوات

المنسقة والتي يتم تصميمها من أجل زيادة إيرادات المبيعات وتقوية العلاقات التي تربطك مع عملائك.<sup>(1)</sup>

وحسب دراسة حديثة<sup>(2)</sup> فمن مزايا تطبيق إدارة العلاقات مع العملاء إلكترونياً على المنشآت الحصول على ما يلي :

- تخفيض معدل تسرب العملاء بـ ١٠٪.
- زيادة الربحية بنسبة ٢٠٪.
- تحقيق العائد على الاستثمار (ROI) في غضون ستة أشهر من التنفيذ.

وبالتالي يمكن القول أن إدارة العلاقات مع العملاء إلكترونياً تهدف إلى حل مشكلات المنشأة والتي من بينها ما يلي :

- فقدان الميزة التنافسية.
- تسرب العملاء إلى المنافسين.
- تكاليف مراقبة العلاقات مع العملاء.
- الاستجابة الضعيفة للترويج والاتصالات التسويقية.
- ضعف أو تناقص المبيعات.
- معرفة وفهم قليلين وغير مناسبين لحاجات العملاء.

كما يمكن تلخيص أهم أهداف استراتيجية إدارة علاقات العملاء إلكترونياً فيما يلي :

- تحسين خدمات العملاء.
- تخفيض التكاليف.
- زيادة الأرباح.
- مواجهة زيادة التنافس العالمي.
- الاستجابة السريعة لتحديات المنافسة.

1- J. A. Mattheson , E-Business, A jargon-free practical guide , Butterworth & Heinemann, U.K 2002

2 - J. A. Mattheson , E-Business, A jargon-free practical guide, op.cit.



- توفير وصول شفاف للبيانات.
- دعم أسرع وأفضل لعملية صناعة القرار.

## ٢ - خطوات بناء استراتيجية إدارة علاقات العملاء إلكترونياً:

كأي استراتيجية فإن إدارة علاقات العملاء إلكترونياً يجب أن تبني على مجموعة من الخطوات المتسلسلة والمنطقية وهي :

### أ - الخطوة الأولى: تحديد العملاء الأكثر ربحية.

وهنا يتم الإجابة على السؤال المزدوج المهم وهو "من يشتري؟ ماذا؟" وكذلك تطوير مفهوم القيمة مدى الحياة لعلاقة العملاء ومنه تحديد الاستثمار الواجب القيام به للتكفل بشرائح العملاء المختلفين. ومن التطورات التكنولوجية التي ساهمت في تنمية إدارة علاقة العملاء إلكترونياً قواعد البيانات المركزية والتي توفر بيانات العملاء الموحدة والمفصلة من أجل تنفيذ استراتيجيات الترويج والاتصال الفاعلة والتي في النهاية تمكن من تحديد العميل الأكثر ربحية.

### ب - الخطوة الثانية: شخصنة الاتصالات بالاعتماد على التكنولوجيا.

لقد أصبح جلياً في الوقت الحالي أن مركز القوة قد تحرك في اتجاه العميل والمستهلك حيث أصبحا يتحكمان في مسألة كيف؟ ومتى؟ وعبر أي قناة يجب إن تتواصل المنشأة معهما؟. وبالتالي فإن قواعد التسويق المباشر أصبحت قديمة نسبياً في العالم الرقمي الذي نعيش فيه الآن. إن إدارة علاقة العملاء إلكترونياً تمكن من الحصول على المزايا التالية :

- المساعدة في بناء ما يعرف بقواعد البيانات المعتمدة على ترخيص العميل.
- تحديد تفضيلات العملاء فيما يتعلق بمحتويات عملية الاتصال ودوريتها وقناة التوصيل.
- تنفيذ عمليات الاتصال وتعظيم الاستجابة والعائد على الاستثمار.

▪ بناء النوايا الحسنة مع العملاء الحاليين والعملاء المحتملين.

### ج - تقييم نتائج تطبيق الاستراتيجية.

ما دما قد استثمرنا في استراتيجية إدارة علاقات العملاء إلكترونياً وجب علينا أن نقيم نتائجها حتى نتأكد من فاعليتها ومن ضمن ما يجب أن يحتوي عليه تقييمنا هذا ما يلي:

- النتائج الفعلية مقارنة بما كان يجب أن يتم (التوقعات).
- التغير في تقييم فاعلية التفاعلات اللاحقة لدى العميل نتيجة لتحسين العلاقة معه.

### ٣- المزايا التي يحصل عليها العملاء كنتيجة لتطبيق إدارة علاقات العملاء إلكترونياً.

كما أسلفنا من قبل فإن العميل هو المستفيد الأكبر والأول من تطبيق استراتيجية إدارة علاقات العملاء إلكترونياً وفيما يلي تلخيص بأهم هذه الفوائد التي يحصل عليها العميل:

- استجابة أسرع لطلب المعلومات من طرف العميل.
- تخفيض في تكاليف شراء المنتجات.
- تخفيض في تكاليف استخدام المنتجات.
- الوصول السريع والآني لحالة الطلبات والمعلومات.
- عرض أكبر لبدائل الحلول.
- دعم فني أكثر استجابة.

ولكن يجب الإشارة إلى أن كل هذه التحسينات تكلف المنشأة وعادة ما يتم تحويلها للعميل بشكل أو آخر فهل هو مستعد لدفع المزيد للحصول عليها؟ سؤال يجب طرحه والإجابة عليه قبل الشروع في تنفيذ مثل هذه الاستراتيجيات.

## ثانياً: أدوات استراتيجية إدارة علاقات العملاء إلكترونياً.<sup>(١)</sup>

في الحقيقة فإن جمع وتحليل أقصى قدر من البيانات والمعلومات عن العملاء الحاليين والمرتقبين يعتبر وسيلة ضرورية تعتمد عليها استراتيجية إدارة علاقات العملاء إلكترونياً كثيراً وعليه فإننا سوف نستعرض باختصار أهم الأدوات التي تساعد المنشأة في جمع وتحليل وتخزين بيانات ومعلومات العملاء وهي:

### ١ - استمارات الشراء أو التسجيل.

عندما يعبئ العميل أو المتصفح استمارات التسجيل أو الشراء لدى الموقع (المتجر) الإلكتروني فإنه يقدم بذلك كنزاً ثميناً من البيانات والمعلومات التي تجمع وتحلل، وكذلك الحال عند استعمال بطاقات الولاء من طرف العميل. ولكن ينصح بعدم تعقيد إجراءات التسجيل والشراء بل جعلها بسيطة وسلسلة حتى لا ينفر العميل أو المتصفح.

### ٢ - استقصاءات العملاء.

وهي عبارة عن أدوات تستعمل في بحوث التسويق ولكن في حالتنا هذه فهي الكترونية (Online) بحيث يعرض على العميل تعبئة استبيانات الكترونية ومن ثم يتم اقتناص البيانات وتحليلها بسرعة كبيرة وودة عالية وطبعاً تكاليف أقل.

### ٣ - مجموعات التركيز على النت.

وهي عبارة عن غرف دردشة يمكن للمشرف عليها أن ينظم الأسئلة ويشجع الحوار الذي يدور بين المتحاورين حول مواضيع تتعلق بسلع وخدمات معينة أو أي موضوع قابل للنقاش.

### ٤ - الكوكيز. (Cookies)

وهي عبارة عن ملفات صغيرة متكونة من أحرف وأرقام يثبتها الموقع الذي تم زيارته (عن طريق الخادم المستضيف) في جهاز كمبيوترك وتسمح للمسوق من متابعة سلوكك

1 - J. A. Mattheson , E-Business, A largon-free practical guide, op.cit.

الشرائي (أو عند التصفح) مما يمكن من اتخاذ الإجراءات التسويقية اللازمة في المستقبل .

وتجدر الإشارة هنا إلى أن أي استراتيجية لإدارة علاقات العملاء إلكترونياً يجب أن تحتوي على عمليتين مهمتين سبق التعرض لواحدة منها سابقاً وهما :

#### أ - الشخصية (Customization) أو التفصيل على مقاس العميل (Tailoring).

كما سبق التعرض إليه في الوحدة الأولى فإن أهم انجاز ساعد الانترنت على تحقيقه . هو جعل التسويق الإلكتروني يتكفل بحاجات ورغبات كل عميل على حدا وليس كما كان قائماً في القرن الميلادي السابق فيما كان يعرف بالتسويق الجماهيري . وعليه فإن السوق في هذه الحالة يتوصل إلى رغبات العميل بل ويربط علاقة شخصية معه ومن ثم يداوم على خدمته بأفضل طريقة بدعم من منظومة إدارة علاقات العملاء إلكترونياً .

ومن بين التكنولوجيات المساعدة على تطبيق مفهوم الشخصية يمكن ذكر ما يلي :

#### ■ تكنولوجيا الفلتر التعاونية (Collaborative Filtering)

بالاعتماد على التاريخ التجاري السابق للعميل وباستخدام معادلات رياضية وأدوات تحليل البيانات يمكن توقع السلوك الشرائي للعميل في المستقبل ومن ثم تقديم عرض بمنتج فريد لكل عميل يمتاز بجاذبية عالية .

#### ■ تكنولوجيا تحليل شخصية العميل (Customer Profiling)

وهنا يتم جمع معلومات من مواقع ويب مختلفة من أجل الحصول على تفاصيل زيارة أي شخص متصفح لموقع المنشأة بناء على حاجاته حتى قبل أن يفصح عن رغباته الشرائية أو يقدم هويته ولكن يتم ذلك طبعاً مع احترام قواعد الخصوصية .

#### ب - الاعتماد على الإكسترنات. (Extranet)

يعرف الإكسترنات على أنه بيئة أعمال خاصة تستعمل الانترنت كعمود فقري من أجل القيام بعمليات الاتصال والتجارة والتعاون . وتسمح شبكات الإكسترنات لمنشآت الأعمال من توسيع موارد المنشأة المهمة إلى شركائها من موردين وعملاء وغيرهم من خارج المنشأة .



لقد زادت أهمية شبكات الإكسترانت في الوقت الحالي حيث نجد أن كبريات الشركات العالمية تمكن كل شركائها من ولوج شبكة الإكسترانت الخاصة بها (بعد التأكد من اسم المستخدم وكلمة السر) ومن تم تنفيذ الكثير من العمليات المرتبطة بمنظومة إدارة علاقات العملاء إلكترونياً ومنها التأكد من المخزون، طلب الدعم، الفوترة... الخ.

### ثالثاً: المحافظة على خصوصية العملاء.

علي الرغم من أن التسويق الإلكتروني بصفة عامة وإدارة علاقات العملاء إلكترونياً بصفة خاصة قد خطيا خطوات عملاقة في التسهيل على العميل وخدمته بسرعة وفاعلية كبيرتين إلا أن أهم عقبة وقفت كحجر عثرة أمام هذه التطورات تتعلق بمسألة الخصوصية (Privacy). وبما أن تطبيق آليات استراتيجية إدارة علاقات العملاء إلكترونياً تعتمد بالأساس على جمع وتخزين أكبر قدر من البيانات حول العملاء فإن جزءاً على الأقل منها يدخل ضمن البيانات الشخصية أو الخاصة بالعميل. ومنه ثارت مشكلة سوء استخدام أو حتى بيع بيانات العملاء أو المتصفحين بدون علمهم أو رضاهم. ومما زاد الطين بلة أن بعض المواقع شرعت منذ منتصف تسعينيات القرن الميلادي الماضي في جمع بيانات المتصفحين الشخصية وبيعها لجهات تجارية بمقابل نقدي. وهو ما أثار خفيضة الرأي العام في البلدان الغربية ودفع حكومات هذه الدول إلى التدخل لسن التشريعات التي تحمي المتصفحين وتحفظ حقوقهم وحياتهم الشخصية.

لقد تطور الأمر في الوقت الحالي إلى وضع مدونة سلوكيات يجب التحلي منها كما هو الحال بالنسبة لشركة تروستي (Truste) وهي<sup>(١)</sup>

١. توضيح سياسة الخصوصية ونشرها في مكان بارز من الموقع الإلكتروني.
٢. الالتزام بما يرد في سياسة الخصوصية من وعود والتزامات بخصوص التعامل مع بيانات العملاء.



- ٣ . أن تكون سياسة الخصوصية متفقة مع أهداف الموقع الالكتروني .
  - ٤ . الالتزام بوضع نظام أمن فاعل للبيانات التي يدلي بها العميل للموقع الالكتروني عند تسجيله أو تصفحه له .
  - ٥ . تمكين العميل من حرية اختيار قبول أو رفض استخدامات البيانات الشخصية كما جاءت في سياسة الموقع الالكتروني .
  - ٦ . العمل على تحديث وتعديل البيانات بصورة مستمرة بمعرفة العميل .
- ومن أهم عناصر تحقيق الخصوصية يمكن ذكر ما يلي :
- ١ . يجب على المتجر الالكتروني أن يلتزم بعدم استخدام البيانات الشخصية للعميل دون تصريحه وموافقته المسبقة .
  - ٢ . ضرورة إفصاح المتجر الالكتروني عن الكيفية التي سوف يجري بموجبها التعامل مع البيانات الشخصية .
  - ٣ . تمكين العميل أو المتصفح من الوصول إلى بياناته والتأكد من صحتها ودقتها وشموليته .
  - ٤ . وضع عدة خيارات أمام العميل بخصوص استخدام بياناته من طرف الموقع حتى يتسنى له الاختيار من بينها ما يراه مناسباً له .

وبطبيعة الحال فقد وفرت حلول التجارة الالكترونية الكثير من التطبيقات التي تسمح بتطبيق سياسات خصوصية ذات مستوى جودة عالية مما يطمئن عملاء الموقع (المتجر) الالكتروني ويجعلهم يثقون فيه وبالتالي فإن أي استراتيجية لإدارة علاقات العملاء الكترونياً لا بد لها من التصدي لمسائل الخصوصية حتى تفوز بثقة شركائها . وبالإضافة إلى مشكلة الخصوصية نسمع يومياً عن قصص الاختراق والخصوصية الالكترونية والتي تطال المواقع الالكترونية للشركات والبنوك والحسابات الالكترونية للأفراد بل وحتى الجهات الحكومية والمؤسسات الاستراتيجية . وهو ما حتم على الكثير من الجهات والأفراد البحث والاستثمار في حلول وتطبيقات آمنة للتصدي لمثل هذه الاختراقات والسطو على بيانات الشركات والعملاء لاستخدامها لأغراض غير مشروعة بل وقد تكون إجرامية .

## الخلاصة

١. إدارة العلاقات مع العملاء إلكترونياً (eCRM) عبارة عن عملية زيادة معدلات الاحتفاظ بالعملاء بواسطة الرفع من مستوى إرضائهم. وهي مجموعة من الخطوات المنسقة والتي يتم تصميمها من أجل زيادة إيرادات المبيعات وتقوية العلاقات التي تربطك مع عملائك.
٢. إن جمع وتحليل أقصى قدر من البيانات والمعلومات عن العملاء الحاليين والمرتبين يعتبر وسيلة ضرورية تعتمد عليها استراتيجيات إدارة علاقات العملاء إلكترونياً كثيراً كما توجد العديد من الأدوات التي تساعد المنشأة في جمع وتحليل وتخزين بيانات ومعلومات العملاء قبل خدمتهم والتواصل معهم إلكترونياً.
٣. على الرغم من أن التسويق الإلكتروني بصفة عامة وإدارة علاقات العملاء إلكترونياً قد خطيا خطوات عملاقة في التسهيل على العميل وخدمته بسرعة وفاعلية كبيرتين إلا أن أهم عقبة وقفت كحجر عثرة أمام هذه التطورات تتعلق بمسألة الخصوصية (Privacy).

## تطبيقات الفصل الثامن

تطبيق ١,٨: ضع علامة صح (✓) أو خطأ (X) أمام كل عبارة من العبارات التالية.

١. بالتزامن مع تطور تكنولوجيات الاتصال والمعلومات برز ما أصبح يعرف بإدارة العلاقات مع العملاء إلكترونياً (eCRM) حيث ساهم كلا من الانترنت والإكسترانت في تعميق هذه العلاقات وإدارتها على المباشر بتكاليف أقل وبفاعلية أكثر. ( )
٢. من مزايا تطبيق إدارة العلاقات مع العملاء إلكترونياً على المنشآت تخفيض معدل تسرب العملاء بـ ١٠٪ وزيادة الربحية بنسبة ٢٠٪ وتحقيق العائد على الربح (ROI) في غضون ستة أشهر من التنفيذ. ( )
٣. يمكن القول أن إدارة العلاقات مع العملاء إلكترونياً تهدف إلى زيادة مشكلات المنشأة. ( )
٤. من التطورات التكنولوجية التي ساهمت في إيجاد حلول إدارة علاقة العملاء إلكترونياً قواعد البيانات المركزية. ( )
٥. ما دمنا قد استثمرنا في استراتيجية إدارة علاقات العملاء إلكترونياً لا داعي لتقييم نتائجها حتى نتأكد من فاعليتها. ( )
٦. العميل هو المستفيد الأكبر والأول من تطبيق إستراتيجية إدارة علاقات العملاء إلكترونياً. ( )
٧. إن جمع وتحليل أقصى قدر من البيانات والمعلومات عن العملاء الحاليين والمرتقبين يعتبر وسيلة ضرورية تعتمد عليها استراتيجية إدارة علاقات العملاء إلكترونياً كثيراً. ( )
٨. لقد زادت أهمية شبكات الإكسترانت في الوقت الحالي حيث نجد أن كبريات الشركات العالمية تمكن كل شركائها من ولوج شبكة الإكسترانت الخاصة بها. ( )

٩. شرعت بعض المواقع منذ منتصف تسعينيات القرن الميلادي الماضي في جمع بيانات المتصفحين الشخصية وبيعها لجهات تجارية بمقابل نقدي. ( )
١٠. مسائل الخصوصية والأمان على شبكة الانترنت لا تؤثر تماماً على التسويق الإلكتروني. ( )

#### تطبيق ٢،٨: أكمل الفراغات.

- ١ - "إدارة العلاقات مع.....الكترونيا (eCRM) عبارة عن عملية.....معدلات الاحتفاظ بالعملاء بواسطة.....من مستوى إرضائهم. وهي مجموعة من.....المنسقة والتي يتم تصميمها من أجل زيادة.....المبيعات وتقوية العلاقات التي تربطك مع عملائك".
- ٢ - "الإكسترنانت هو.....أعمال خاصة تستعمل.....كعمود فقري من أجل القيام بعمليات الاتصال والتجارة والتعاون. وتسمح.....الإكسترنانت لمنشآت الأعمال من.....موارد المنشأة المهمة إلى.....من موردين وعملاء وغيرهم من خارج المنشأة".
- ٣ - يمكن تلخيص خطوات بناء استراتيجية إدارة علاقات العملاء الكترونيا في العناصر التالية:

- أ-.....
- ب-.....
- ج-.....

- ٤ - أهم الأدوات التي تساعد المنشأة في جمع وتحليل وتخزين بيانات ومعلومات العملاء هي:

- أ-.....
- ب-.....
- ج-.....
- د-.....

تطبيق ٣.٨: أجب باختصار غير مخل على كل الأسئلة التالية.

- ١ - استعرض مع الشرح أهم فوائد استراتيجيات إدارة علاقات العملاء الكترونياً بالنسبة للعميل.
- ٢ - بين كيفية تحقيق سياسات الخصوصية في المواقع الالكترونية المتخصصة في التسويق الالكتروني.

تطبيق ٤.٨: اشرح أهم أهداف استراتيجيات إدارة علاقات العملاء الكترونياً وموضحاً أبرز المشاكل التسويقية التي تسعى مثل هذه الاستراتيجيات إلى حلها.

تنبيه مهم: تمثل هذه التطبيقات مثلاً فقط للتطبيقات التي يجب على الطالب ممارستها للتمكن من الجانب النظري للمقرر وبالتالي يمكن للمدرّب/ المدرس أن يضيف ما يراه مناسباً وكافياً لتعزيز الجوانب المعرفية لدى الطالب.



## حل تطبيقات الفصل الثامن.

تطبيق ١.٨ : عبارات الصح (✓) والخطأ (x).

١. (✓)
٢. (✓)
٣. (x)
٤. (✓)
٥. (x)
٦. (✓)
٧. (✓)
٨. (✓)
٩. (x)
١٠. (✓)

تطبيق ٢.٨ :

١. العملاء - زيادة - الرفع - الخطوات - إيرادات.
٢. بيئة - الانترنت - شبكات - توسيع - شركائها.
٣. يمكن تلخيص خطوات بناء استراتيجية إدارة علاقات العملاء إلكترونياً فيما يلي :
  - أ - الخطوة الأولى : تحديد العملاء الأكثر ربحية.
  - ب - الخطوة الثانية : شخصنة الاتصالات بالاعتماد على التكنولوجيا.
  - ج - الخطوة الثالثة : المساعدة في بناء قواعد بيانات معتمدة على ترخيص العميل.

٤ . أهم الأدوات التي تساعد المنشأة في جمع وتحليل وتخزين بيانات ومعلومات العملاء

هي :

أ - استمارة الشراء أو التسجيل .

ب - استقصاء العملاء .

ج - مجموعات التركيز على النت .

د - الكوكيز .

## الوحدة الرابعة

### خطة وتقنيات التسويق الإلكتروني



## مقدمة

يعتبر التسويق الإلكتروني من أهم التطورات التي طالت ميدان التسويق سواء فيما يتعلق بالجوانب النظرية (أي كعلم) أو جوانب الممارسة العملية (أي كفن ومهنة). والوحدة الرابعة في هذا الكتاب: خطة التسويق الإلكتروني، تشمل الفصل التاسع، والذي يعنى بآليات تصميم مزيج تسويقي إلكتروني وكذا إنشاء خطة عمل وتقييمها وتسويقها بشكل جيد. كما تشمل أيضا الفصل العاشر والذي يحتوي على تقنيات التسويق الإلكتروني. إن الهدف من هذه الوحدة بصفة عامة أن يكون المتدرب/ الطالب ملماً بأهم مراحل عملية التخطيط في ظل التسويق الإلكتروني بدءاً من تصميم المزيج التسويقي الإلكتروني وإنشاء خطة العمل فمروراً بتسويق الخطة وانتهاء بتقييمها وكذا أن يتمرس على أبرز تقنيات التسويق الإلكتروني.

عنوان الوحدة الرابعة:	خطة وتقنيات التسويق الإلكتروني.
الجدارة الرئيسية:	التعرف على أهم مقومات خطة التسويق الإلكتروني وأبرز تقنيات التسويق الإلكتروني.
الأهداف السلوكية للوحدة الرابعة:	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ تعريف الطالب وإلمامه الجيد بأهم مراحل خطة التسويق الإلكتروني.</li> <li>■ تدريب الطالب على تصميم المزيج التسويقي الإلكتروني.</li> <li>■ تدريب الطالب على إنشاء خطة العمل.</li> <li>■ تعريف الطالب وإلمامه بأهم عناصر تقييم الخطة.</li> <li>■ تعريف الطالب وإلمامه بأهم عناصر تسويق الخطة.</li> <li>■ تعريف الطالب وإلمامه الجيد بأهم تقنيات المنتج في ظل التسويق الإلكتروني.</li> <li>■ تعريف الطالب وإلمامه الجيد بأهم تقنيات التسعير في ظل التسويق الإلكتروني.</li> <li>■ تعريف الطالب وإلمامه الجيد بأهم تقنيات التوزيع في ظل التسويق الإلكتروني.</li> <li>■ تعريف الطالب وإلمامه الجيد بأهم تقنيات الترويج في ظل التسويق الإلكتروني.</li> </ul>



مستوى الأداء المطلوب:	أن يصل الطالب إلى إتقان الجدارة على الأقل بنسبة ٩٠٪.
الوقت المتوقع للتدريب:	١٦ ساعة.
الوسائل المساعدة على التدريس:	معمل حاسب آلي - جهاز عرض داتا شو.
متطلبات الجدارة:	أن يكون الطالب ملماً بمبادئ التسويق الإلكتروني.

## الفصل التاسع: خطة التسويق الإلكتروني.

يلعب التخطيط بصفة عامة والتخطيط الاستراتيجي بصفة خاصة دوراً مهماً جداً في الأنشطة التسويقية المختلفة ذلك أن أغلب منشآت الأعمال باتت تتعامل في بيئة شديدة التنافس ومتقلبة الأوضاع . وكذلك الحال بالنسبة للتسويق الإلكتروني فان كل أنشطته يجب أن تخضع للتخطيط المسبق في أدق التفاصيل حتى يتسنى بلوغ الأهداف الاستراتيجية بأعلى نسبة ممكنة من الأداء .

وسوف نركز في هذا الفصل على خطة التسويق الإلكتروني الاستراتيجية ذلك أن الخطط التنفيذية والتكتيكية تصبح تحصيل حاصل متى تم التحكم في التخطيط الاستراتيجي أولاً .

### أولاً: مراحل إعداد الخطة الاستراتيجية.

من المعروف أن التخطيط التسويقي بصفة عامة يمر بعدة مراحل أو خطوات تمكن في الأخير من انجاز مختلف الأنشطة التسويقية بكفاءة عالية . ويمكن في حالة التسويق الإلكتروني تحديد خطوات التخطيط الاستراتيجي كما يلي :

- تحليل الصناعة والمنافسة .
- صياغة الاستراتيجية .
- تنفيذ الاستراتيجية .
- تقويم الأداء وإعادة تقويم الاستراتيجية .

ولكن قبل الشروع في تفصيل هذه الخطوات يجب علينا أن نجيب على بعض التساؤلات التي من شأنها أن تختصر لنا الطريق تقتصد الوقت والجهد وهي :

- هل المنشأة تحتاج فعلاً إلى التسويق الإلكتروني لمزاولة أعمالها؟

▪ كيف يمكن للمنشأة القيام بعملية التخطيط الاستراتيجي لأنشطة التسويق الإلكتروني؟

وبشأن السؤال الأول فإن المنشأة يجب عليها أن تختار من بين عدة بدائل كتحويل كل أنشطتها التسويقية إلى التسويق الإلكتروني أو جزء منها (الإعلانات مثلاً) مع الإبقاء على بعضها (البيع مثلاً) ضمن التسويق التقليدي أو ربما عدم خوض تجربة التسويق الإلكتروني بالكلية نظراً لطبيعة منتجاتها أو ظروفها.

طبعاً فإن الإجابة على السؤال الأول سوف تحدد موضوع المرور إلى التساؤل الثاني من عدمه فإذا كانت الإجابة بالنفي على التساؤل الأول فلا طائل من التعامل مع التساؤل الثاني. أما إذا كانت الإجابة على السؤال الأول بالإيجاب فإننا ننتقل إلى السؤال الثاني: "كيف يمكن للمنشأة القيام بعملية التخطيط الاستراتيجي لأنشطة التسويق الإلكتروني؟"، والذي تمكن الإجابة عليه من القيام بتخطيط استراتيجي لكافة أنشطة التسويق الإلكتروني.

تمر عملية التخطيط الاستراتيجي في التسويق الإلكتروني عبر المراحل التالية:

#### ١ - تحليل الصناعة والمنافسة.

إن الهدف الرئيسي من هذه المرحلة هو تشخيص العوامل الحرجة لنجاح مشروع التسويق الإلكتروني. ومن أشهر الطرق المستعملة في هذا المجال ما يعرف بتحليل مكامن القوة والضعف والفرص ولتهديدات (SWOT Analysis) وهو عبارة عن تحليل رباعي يسمح للمنشأة بصفة عامة من تشخيص حالتها بالنظر إلى الصناعة ككل وبالطبع مقارنة وضعها مع المنافسة.

فمثلاً يمكن التعرف على فرصة سانحة لبيع برمجيات التجارة الإلكترونية التي تم تطويرها لأغراض داخلية إلى جهات أخرى أو إضافة هذه البرمجيات إلى المنتجات الجديدة. وقد يكون التهديد من منافسين يقدمون نفس المنتجات أو لضعف في موارد المنشأة. ويمكن أن نتصور بأن مصدر قوة المنشأة يتمثل في امتلاكها لمبرمجين متميزين

بينما مكان ضعفها قد تتأتى من افتقارها إلى الخبرة الكافية في مجال تكامل قواعد البيانات.

كما يجذب في هذه المرحلة تطبيق نموذج بورتر (Porter)<sup>(١)</sup> للقيام بتحليل هيكل الصناعة والذي يمكن مشروع التسويق الالكتروني من التغلب على المشروعات المنافسة بالاعتماد على خمسة قوى أساسية وهي:

- قوة الموردين.
- قوة المشترين.
- حواجز دخول السوق.
- تهديد البدائل.
- درجة التنافسية.

وتجدر الإشارة إلى أنه خلال هذه المرحلة يتم جمع أكبر عدد من البيانات والمعلومات المتوفرة لأجل القيام بعمليات تحليل واقع المنشأة ومحيطها. وعندما تنتهي عملية التحليل السابق يمكن الشروع في صياغة الاستراتيجية.

## ٢ - صياغة الاستراتيجية.

تتمثل هذه المرحلة كما يدل عليها عنوانها في وضع وإعداد وصياغة الاستراتيجية وعادة تتكون من رؤية (تصور مستقبل المنشأة) ورسالة (الغرض من وجود المنشأة) وأهداف عامة وسياسات تنفيذية وأدلة إرشادية لتنفيذ استراتيجية التسويق الالكتروني. وقد تتمخض الاستراتيجية على مبادرات ومشاريع مثل إرساء واجهة الكترونية (Storefront) أو شبكة إكسترنانت (Extranet) أو متجر الكتروني (e-store).

ويمكن في هذه المرحلة من صياغة استراتيجية التسويق الالكتروني الاستعانة بمحاولة الإجابة على التساؤل الرئيسي التالي: هل تقدم المنشأة منتجاً (سلعة/ خدمة) يمكن أن يسوق الكترونياً؟ وبطبيعة الحال فإن بعض السلع والخدمات تصلح للتسويق

1 - Michael E.Porter, The competitive strategy: Techniques for analyzing industries & competitors, The Free Press, New York, 1980.

الالكتروني أكثر من غيرها مثل الأقراص الممغنطة والأسهم والسندات وتذاكر السفر والبرمجيات.

وتلجأ بعض المنشآت عند صياغتها لاستراتيجية التسويق الالكتروني إلى استخدام منهجية تعرف بعوامل النجاح الحاسمة (Critical Success Factors, CSF) وهي عبارة عن حصر للعوامل التكنولوجية والبشرية وعوامل الأعمال الحيوية التي تسهم في تحقيق الأهداف التنظيمية وخصوصاً تقليل التكاليف وتعزيز خدمات العملاء.

كما أن هناك طرق أخرى يمكن الاستعانة بها في هذه المرحلة ومنها سلسلة القيمة (Value Analysis Approach) وهي عبارة عن سلسلة النشاطات التي تؤديها المنشأة لتحقيق أهدافها عبر المراحل المختلفة لعملية الإنتاج من امتلاك الموارد إلى تسليم المنتج. وبالتالي فإن القيمة المضافة لهذه النشاطات في تحقيق الربح وتعزيز قيمة الموجودات والوضع التنافسي للمنشأة في السوق.

كما يمكن اللجوء إلى طريقتي تحليل العائد على الاستثمار وتحليل المخاطرة (ROI & Risk Analysis) بحيث أن بعض مبادرات التسويق الالكتروني يمكن أن تدر إيرادات قوية ولكن دون تكوين أسواق جديدة في حين أن مبادرات أخرى تكون أسواق ولكن بإيرادات قليلة. ويمثل العائد على الاستثمار (ROI) بالنسبة لمشروع التسويق الالكتروني نسبة تكاليف الموارد المطلوبة إلى المنافع المتأتية من المشروع. ولكن الملاحظ أنه إذا كانت تكاليف الموارد سهلة القياس (أجهزة، برمجيات، موارد بشرية) فإن قياس العوائد أو المنافع صعبة القياس مادياً ولكن يمكن بصفة عامة أن تسهم مشروعات التسويق الالكتروني في زيادة المبيعات وخدمة العملاء.

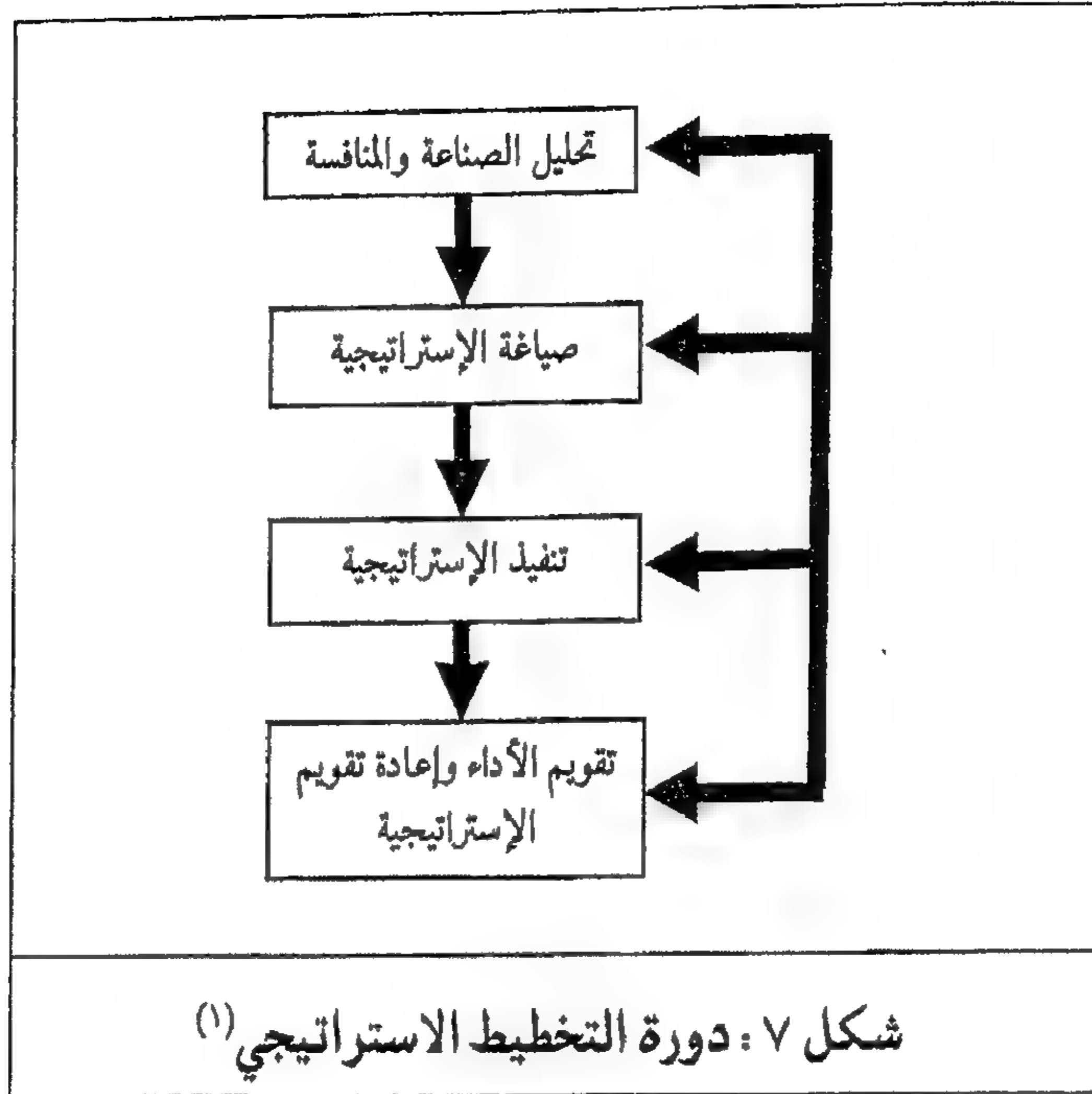
### ٣ - تنفيذ الاستراتيجية

بعد تصميم استراتيجية التسويق الالكتروني يمكن الشروع في عملية التنفيذ على أن تتضمن هذه المرحلة بدورها خطة محكمة يمكن أن تتضمن العديد من الخطوات الفرعية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- المشروع التجريبي للتسويق الالكتروني (التجارة الالكترونية).
- اكتشاف الفرص والتطبيقات الالكترونية.



▪ تشكيل فرق شبكية للمشروعات الفرعية.



#### ٤ - تقييم الأداء وإعادة تقييم الاستراتيجية.

طبعاً لا يمكن الاستمرار في استراتيجية التسويق الإلكتروني بدون الحاجة لتقييم نتائج تنفيذ الاستراتيجية بل يجب أن تتم عملية المتابعة لخطّة التنفيذ لمعرفة مدى تحقيق الأهداف الواردة في الخطّة ومدى نجاح المشروعات الشبكية.

وحتى تتم عملية تقييم نتائج استراتيجية التسويق الإلكتروني يجب القيام بعمليات قياس كمية بالنسبة لعناصر الخطّة التي يمكن تقويمها بهذه الطريقة أو عمليات قياس غير كمية في الحالات أخرى.

١- د. سعد غالب ياسين ود. بشير عباس علاق، التجارة الإلكترونية، مرجع سابق.

وكل عملية تقويم توجد حاجة إلى جمع المعلومات للاعتماد عليها وفي حالة التسويق الالكتروني تجمع أغلب المعلومات من عند العملاء والموردين والمنافسين وغيرهم بطرق الكترونية مما يسمح بإنشاء قواعد بيانات قوية. بعد جمع البيانات والمعلومات يمكن القيام بعملية التقويم ومنها معالجة الانحرافات والفروق الناجمة عن سوء التنفيذ.

### ثانياً: تصميم المزيج التسويقي الالكتروني.

كما أسلفنا سابقاً فإن المزيج التسويقي الالكتروني يضم إضافة إلى مكونات التسويق الالكتروني التقليدية الأربعة (Ps) وهي المنتج والسعر والتوزيع والترويج عناصر مرتبطة بالإنترنت وبالتالي يمكن أن يشمل هذا المزيج العناصر التالية:

- تصميم موقع الويب.
- أمن الموقع والشبكات.
- المنتج وتصنيفه.
- الترويج.
- المجتمعات الافتراضية.
- التوزيع.
- خدمات العميل.
- السعر.
- الخصوصية.
- الشخصية.

وبما أنه سبق التعرض لكل عنصر من هذه العناصر يمكن القول هنا أنه بعد دراسة وتحليل وضعية المنشأة في السوق بواسطة الطرق التي ذكرناها آنفاً فإننا نشرع في تصميم المزيج التسويقي الالكتروني على ضوء ما توصلت إليه هذه الدراسة والتحليل.

وعند تصميم المزيج التسويقي الإلكتروني يجب الأخذ بعين الاعتبار مجموعة من العوامل نذكر أهمها فيما يلي :

▪ معرفة دقيقة وكافية بعميلك سواء كان من المستهلكين النهائيين (B2C) أو منشآت الأعمال (B2B) ويتأتى ذلك من خلال دراسة وببحث المسائل التالية.<sup>(1)</sup>

- تحديد السلع والخدمات المقدمة.

- دعم المبيعات.

- البيع الإلكتروني.

- معالجة الصفقات (الطلبات)

▪ إرضاء العميل.

▪ خدمات ما بعد البيع.

▪ تحليل الأداء.

▪ الأمان.

▪ الترميز.

▪ المسائل القانونية.

وبما أن التسويق الإلكتروني يعتمد أساساً على نوعين رئيسيين من التسويق يتوجه النوع الأول للمستهلك النهائي (B2C) ويتخصص الثاني بالتسويق لمنشآت الأعمال (B2B) يجدر بنا في هذه المرحلة أن نميز ما بين الاثنين باختصار شديد كما يظهر في الجدول التالي :

1- Mattheson J. A. , E-Business, a jargon-free practical guide, Butterworth & Heinemann, U.K 2002

### جدول رقم ٤ : مقارنة استراتيجيتي التسويق الالكتروني

م	الخصائص	التسويق الالكتروني الموجه للمستهلك النهائي (B2B)	التسويق الالكتروني الموجه لقطاع الأعمال (B2C)
١.	قيمة وحجم السوق	١,٣ تريليون دولار (٢٠٠٣م)	١١٠ بليون دولار (٢٠٠٣م)
٢.	اختراق الحدود الوطنية	مخترق للحدود	غير مخترق للحدود
٣.	العملاء	مجزئين	منتج واحد لعملاء متعددين
٤.	مدة العلاقة مع العملاء	المدى الطويل	المدى القصير
٥.	نوعية العلاقة مع العملاء	المهمة الحرجة	حسب الصفقة
٦.	التكاليف للتحويل الالكتروني	عالية	منخفضة
٧.	خصائص المنتج	قابل للتخصيص (الشخصنة)	سوق جماهيري
٨.	حجم المبيعات	كبير	صغير
٩.	قدرة الموقع على إمساك المتصفحين	عالية	منخفضة
١٠.	تصفح مواقع مختلفة	الاقتصار على موقع واحد	الشراء من مواقع متعددة
١١.	عملية الشراء	مخطط لها ورسمية	عفوية
١٢.	التسعير	بالتفاوض	غير متفاوض عليه
١٣.	طريقة الدفع	التحويلات لحسابات	بطاقات الدفع الالكترونية

### ثالثاً: اعداد خطة العمل.

عادة ما يتم التمييز في التخطيط التسويقي ما بين الخطة الاستراتيجية وخطط العمل التنفيذية وهي عبارة عن خطط قصيرة الأجل تترجم الأهداف العامة إلى برنامج قابل للتطبيق على المدى القصير. وعادة ما تتضمن كل مكونات الخطة الاستراتيجية ولكن الفرق الوحيد هو محدودية وتفصيل الأهداف بدقة على المدى

القصير . ويمكن أن نعطي مثال في إنشاء خطة العمل يتعلق بتخطيط مراحل بناء العلاقات مع العملاء . وتضم هذه المرحلة عدة خطوات فرعية وهي :

- حملات التوعية بالمنتج .
- استكشاف الأسواق / أو التوسع فيها .
- الالتزام .

وطبعا يمكن استعمال عدة أدوات الكترونية للقيام بذلك في ظل التسويق الإلكتروني وهي الموقع الإلكتروني للمنشأة ، خدمات البيع الإلكتروني ، خدمات تنزيل البرامج المجانية ، الترويج المباشر... الخ . ولكن يمكن أيضا الاستعانة بوسائل الترويج التقليدية مثل الإعلانات التلفزيونية والإذاعية واللوحات الإعلانية ومندوبي البيع... الخ .

ولهذا يمكن القول أن نجاح خطة العمل في التسويق الإلكتروني يتوقف على ما يلي<sup>(1)</sup>

- الشراكة والتكامل بين وسائل الترويج الإلكتروني والتقليدي .
- التوسع وزيادة تردد المتصفحين على موقع المنشأة .
- التسويق الفيروسي أو الشبكي (تأثير عميل على الآخرين بواسطة البريد الإلكتروني أو البطاقات الإلكترونية) .
- الرسالة الجيدة .

#### رابعاً: تقويم الخطة.

من المعروف أن أية خطة استراتيجية عندما توضع قيد التنفيذ لا بد لها من عملية تقويم باستمرار للتأكد من مدى توافق الأداء التنفيذي مع المخطط له . أما في حالة التسويق الإلكتروني فان عملية التقويم ضرورية خصوصا عندما نأخذ



بعين الاعتبار التغيرات البيئية المتسارعة التي تميز تكنولوجيا المعلومات . كما أن هناك حاجة لإعادة تقويم الخطة بهدف التعلم من الأخطاء وتحسين التخطيط المستقبلي . كما تسمح عملية التقويم بتحديد مشروعات التسويق الالكتروني الفاشلة كلياً أو جزئياً بالاعتماد على طرق التقييم التي سبق ذكرها .

أما فيما يخص قياس النتائج (التقييم) فيمكن اللجوء إلى أدوات قياس كمية كرصد النقر (Click tracking) أو عن طريق طرح مجموعة من الأسئلة الموضوعية ومحاولة الإجابة عنها بصراحة فمثلاً يمكن اكتشاف أن أهداف الموقع (المتجر) الالكتروني لم تكن واقعية أو أن خادم الويب (Server) لم يكن قادراً على تحمل ضغط الذروة .

وتجدر الإشارة إلى أن عملية جمع البيانات والمعلومات في هذه المرحلة تعتبر عملية بالغة الأهمية ذلك أننا نحتاج إلى الاستئناس بآراء مجموعة من شركائنا (عملاء ، موردين ، موزعين... الخ) . وكما تمت الإشارة إليه في الفصول السابقة فإن إنشاء قواعد بيانات قوية ومتكاملة من جهة وجمع البيانات بطريقة الكترونية مباشرة من خلال ما يعرف بنظام المعلومات الإدارية من جهة أخرى قد ساهما في توفير رصيد معلوماتي كبير يساعدنا في كل مراحل تنفيذ الخطة الاستراتيجية للتسويق الالكتروني من اكتشاف الفروق والمشاكل ومن ثم يمكن اقتراح الحلول والبدائل في حينها .<sup>(١)</sup>

### خامساً: تسويق الخطة.

لعل أهم خطوة في تجسيد الخطة الاستراتيجية للتسويق الالكتروني تتمثل في تسويقها لأصحاب الشأن داخل المنشأة والذين يمتلكون سلطة القرار أو التأثير فيه بدءاً بالإدارة العليا وانتهاء عند رجال قوة البيع بدون أن ننسى المالكين أو المساهمين وشركاء المنشأة بصفة عامة . ولا يجب أن ننسى في هذا السياق أن

مشروعات ومبادرات التسويق الإلكتروني تحتوي على نسبة عالية من المخاطرة وعليه نحتاج إلى قوة إقناع كبيرة لتسويق الخطة الاستراتيجية خصوصاً لدى الإدارة العليا و/أو مجلس الإدارة.

وبصفة عامة يجب - عند تقديم مشروع التسويق الإلكتروني ( Business Case ) - القيام بما يلي :

- تبرير لماذا تمثل خطة التسويق الإلكتروني بعداً استراتيجياً للمنشأة.
- توضيح مزايا التسويق الإلكتروني بالنسبة للمنشأة مفصلة بالكميات.
- تحديد كيفية تحقيق مشروع التسويق الإلكتروني لهذه المزايا.
- كما يمكن تقسيم عملية تسويق الخطة الاستراتيجية للتسويق الإلكتروني إلى أجزاء صغيرة يمكن تنفيذها بسهولة من طرف المسوق لهم وهي :
- تكون البداية بتحديد مشروع التسويق الإلكتروني وكيف يمكنه تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنشأة.
- فكّر في ما يمكن لمشروع التسويق الإلكتروني تقديمه كقيمة مضافة للمنشأة (أسلوب سلسلة القيمة).
- احسب تكاليف المشروع وحدد ميزانية له تتضمن تكاليف التكنولوجيا والتسويق وإدارة الموارد البشرية... الخ.
- احسب المزايا والفوائد التي تحصل للمنشأة من جراء تنفيذ مشروع التسويق الإلكتروني بدون نسيان المزايا الغير قابلة للقياس مثل زيادة الفعالية ومعدلات الحفاظ على العملاء والربحية... الخ.
- قيم آثار المشروع ومخاطره على المنشأة بصدق وأمانة.
- فكّر في العوائد على الاستثمار (ROI) واقنع الإدارة بها.
- قدم الخطة.
- برهن على أن المشروع مربح.

وتجدر الإشارة إلى أن كل مراحل التخطيط الاستراتيجي في التسويق الإلكتروني يجب أن نشرك فيها أقصى ما يمكن إشراكه في تصميم وتنفيذ الخطة حتى نضمن ولاء ورضا كل من تعنيهم الخطة الاستراتيجية سواء من القائمين على تنفيذ الخطة أو أولئك الذين يستفيدون من خدمات المتجر الإلكتروني.<sup>(١)</sup>

---

1 - Mattheson J. A , E-Business, a jargon-free practical guide, op.cit.

## الخلاصة

١. تتمثل خطوات التخطيط الاستراتيجي في حالة التسويق الإلكتروني في تحليل الصناعة والمنافسة، وصياغة الاستراتيجية، وتنفيذ الاستراتيجية، وتقويم الأداء وإعادة تقويم الاستراتيجية.
٢. عند تصميم المزيج التسويقي الإلكتروني يجب أن تتوفر لديك معرفة دقيقة وكافية بعميلك سواء كان من المستهلكين النهائيين (B2C) أو من منشآت الأعمال (B2B).
٣. عادة ما يتم التمييز في التخطيط التسويقي ما بين الخطة الاستراتيجية وخطط العمل التنفيذية وهي عبارة عن خطط قصيرة الأجل تترجم الأهداف العامة إلى برنامج قابل للتطبيق على المدى القصير وعادة ما تتضمن كل مكونات الخطة الاستراتيجية.
٤. في حالة التسويق الإلكتروني فإن عملية التقويم ضرورية خصوصا عندما نأخذ بعين الاعتبار التغيرات البيئية المتسارعة التي تطبع تكنولوجيا المعلومات. كما أن هناك حاجة لإعادة تقويم الخطة بهدف التعلم من الأخطاء وتحسين التخطيط المستقبلي.
٥. لعل أهم خطوة في تجسيد الخطة الاستراتيجية للتسويق الإلكتروني تتمثل في تسويقها لأصحاب الشأن داخل المنشأة والذين يمتلكون سلطة القرار أو التأثير فيه بدءا بالإدارة العليا وانتهاء عند رجال قوة البيع بدون أن ننسى المالكين أو المساهمين وشركاء المنشأة بصفة عامة.

## تطبيقات الفصل التاسع

تطبيق ١.٩ ضع علامة صح (✓) أو خطأ (X) أمام كل عبارة من العبارات التالية.

١. يلعب التخطيط بصفة عامة والتخطيط الاستراتيجي على وجه الخصوص دوراً مهماً جداً في الأنشطة التسويقية المختلفة ذلك أن أغلب منشآت الأعمال باتت تتعامل في بيئة شديدة التنافس ومتقلبة الأوضاع. ( )
٢. هل المنشأة تحتاج فعلاً إلى التسويق الالكتروني لمزاولة أعمالها؟ سؤال مهم يجب طرحه منذ البداية. ( )
٣. ليس هناك فرق في الخطة الاستراتيجية للتسويق الالكتروني بين نوعي التسويق أي الموجه للمستهلك النهائي والموجه لقطاع الأعمال. ( )
٤. إن بعض السلع والخدمات تصلح للتسويق الالكتروني أكثر من غيرها مثل الأقراص المدمجة والأسهم والسندات وتذاكر السفر والبرمجيات. ( )
٥. يمكن الاستمرار في استراتيجية التسويق الالكتروني بدون الحاجة لتقويم نتائج تنفيذ الاستراتيجية. ( )
٦. لا يوجد تمييز في التخطيط التسويقي ما بين الخطة الاستراتيجية وخطط العمل التنفيذية. ( )
٧. هناك حاجة لإعادة تقويم الخطة بهدف التعلم من الأخطاء وتحسين التخطيط المستقبلي. ( )
٨. فيما يخص قياس نتائج (التقييم) تنفيذ الخطة الاستراتيجية يمكن اللجوء إلى أدوات قياس كمية كرصد النقر أو عن طريق طرح مجموعة من الأسئلة الموضوعية. ( )
٩. إن تسويق الخطة الاستراتيجية موجه لجهات خارجية ولا يعني المسؤولين داخل المنشأة. ( )



١٠. إن كل مراحل التخطيط الاستراتيجي في التسويق الالكتروني يجب أن نشرك فيها أقصى ما يمكن إشراكه (منسوبي وشركاء المنشأة) في تصميم وتنفيذ الخطة حتى نضمن ولاء ورضا كل من تعنيهم الخطة الاستراتيجية. ( )

تطبيق ٢.٩: أكمل الفراغات.

١ - يمكن في حالة التسويق الالكتروني تحديد خطوات التخطيط الاستراتيجي كما يلي :

أ- .....

ب- .....

ج- .....

د- .....

٢ - بصفة عامة يجب عند تقديم حالة الأعمال القيام بما يلي :

أ- .....

ب- .....

ج- .....

٣ - الخطوات الفرعية لمرحلة تنفيذ الخطة الاستراتيجية هي :

أ- .....

ب- .....

ج- .....

تطبيق ٣.٩: أجب باختصار غير مخل عن السؤالين التاليين.

١ - بين لماذا يجب القيام بالتخطيط الاستراتيجي في التسويق الالكتروني ومبيناً كيفية القيام بذلك.

٢ - اشرح دواعي تسويق خطة التسويق الالكتروني الاستراتيجية ومبيناً كيفية القيام بذلك.

#### تطبيق ٤.٩:

قارن ما بين نوعي التسويق الالكتروني أي ذلك الموجه للمستهلك النهائي (B2C) والموجه لقطاع الأعمال (B2B).

**تنبيه مهم:** تمثل هذه التطبيقات مثلاً فقط للتدريبات التي يجب على الطالب ممارستها للتمكن من الجانب النظري للمقرر وبالتالي يمكن للطالب أن يضيف ما يراه مناسباً وكافياً لتعزيز الجوانب المعرفية والمهارية لدى المتدرب.

### حل تدريبات الفصل التاسع.

تطبيق ١.٩: عبارات الصح (✓) والخطأ (x).

١. (✓)
٢. (✓)
٣. (x)
٤. (✓)
٥. (x)
٦. (x)
٧. (✓)
٨. (✓)
٩. (x)
١٠. (✓)

تطبيق ٢.٩: إكمال الفراغات.

١. خطوات التخطيط الاستراتيجي في التسويق الإلكتروني هي:

- أ - تحليل الصناعة والمنافسة.
- ب - صياغة الاستراتيجية.
- ج - تنفيذ الاستراتيجية.
- د - تقويم الأداء وإعادة تقويم الاستراتيجية.

٢. عند تقديم حالة الأعمال يجب القيام بما يلي:

- أ - تبرير لماذا تمثل خطة التسويق الإلكتروني بعداً استراتيجياً للمنشأة.

- ب - توضيح مزايا التسويق الالكتروني بالنسبة للمنشأة مفصلة بالكميات.
- ج - تحديد كيفية تحقيق مشروع التسويق الالكتروني لهذه المزايا.

٣ . الخطوات الفرعية لمرحلة تنفيذ الخطة الاستراتيجية هي :

- أ - المشروع التجريبي للتسويق الالكتروني .
- ب - اكتشاف الفرص والتطبيقات الالكترونية .
- ج - تشكيل فرق شبكية للمشروعات الفرعية .

## الفصل العاشر: التقنيات المستعملة في التسويق الإلكتروني

ليس خافياً على القارئ الكريم أن التجارة الإلكترونية قد جاءت بالعديد من الحلول الإلكترونية بفضل ما أصبح يعرف بثورة المعلومات والاتصال بصفة عامة وتطور الانترنت على وجه الخصوص. إن هذه التقنيات الجديدة متعددة وهي جميعاً تخدم التسويق بصفة عامة والتسويق الإلكتروني خصوصاً ولكن في هذا الفصل من الكتاب سوف نقتصر على تلك التي تخص المزيج التسويقي وأهم عناصره.

### أولاً: تقنيات تطوير المنتج.

يمكن القول أن الانترنت قد ساهم في جعل عمليات تخطيط وتطوير المنتج أكثر مرونة ولهذا أصبحنا نسمع بطريقة "تعلم تدريجياً" (Learn as you go) أو مفهوم "تحسس ثم استجب" (Sense and Respond). وفي هذه الحالة فإن عمليات تطوير المنتج تتم بمرونة كبيرة حيث يتم توقع صيرورة التطوير بناء على رصد المنافسة ولكن يتم تأجيل الإخراج النهائي إلى آخر لحظة.

إن التقنيات التقليدية التي كانت مستعملة من قبل في تصميم وتطوير المنتج عبر مجموعة من المراحل يكمن خطرهما في أنها لا تستجيب إلى متطلبات التطور التكنولوجي المتسارع وبالتالي يمكن أن تطور منتجات نكتشف في النهاية أنها أصبحت متقادمة وغير متوافقة مع التكنولوجيا السائدة أو المنافسة.

أما في ظل التسويق الإلكتروني وتسارع التطورات التكنولوجية فقد أصبحت عملية تطوير المنتجات تتم بطرق مختلفة وتعتمد على نفس وتيرة التطورات التي تطال باستمرار بيئة العملاء والمستهلكين.



ومن أمثلة الشركات الرائدة في استعمال التقنيات الجديدة في تطوير المنتج يمكن ذكر ما يلي :

- مايكروسوفت (Microsoft) ونيتسكايب (Netscape) في مجال تطوير البرمجيات.
- شركة موتورولا (Motorola) في مجال الالكترونيات ووسائل الاتصالات.
- شركتي تويوتا (Toyota) وفيات (Fiat) في مجال الصناعة الميكانيكية.

ويمكن في هذه الحالة تصور عملية تطوير المنتج بالاعتماد على الانترنت وهي تضم خمس مراحل أساسية وهي :

- مرحلة جمع الأفكار.
- مرحلة تطوير التصميم.
- مرحلة تطوير الخطة.
- مرحلة التجريب والاختبارات.
- مرحلة الإطلاق.

ويمكن ملاحظة أن المرور من مرحلة إلى مرحلة أخرى في حالة التسويق عبر الانترنت يتسم بمرونة عالية ويتوقف على حسب درجة المخاطرة التي تقبلها المنشأة ونوعية السوق المستهدفة. مع العلم أن المنشآت التي لا تتمتع باسم تجاري متميز أو كبير تغامر أكثر من غيرها في هذا المجال ولكن شركات مثل أمازون دوت كوم (Amazon.com) أو ياهو دوت كوم (Yahoo.com) فإنها تحسب ألف حساب عند عملية تطوير المنتج نظراً لسمعتها في السوق الالكترونية.

كما يجب الإشارة أن الانترنت قد اثر على عملية تطوير المنتج في ثلاث مجالات رئيسية وهي :<sup>(١)</sup>

### ١. التغذية المستمرة بمعلومات العملاء.

لقد تمّ التعرض في الفصول السابقة إلى مميزات التسويق الإلكتروني وكيف أنه يعتمد كثيراً على جمع عدد كبير من البيانات والمعلومات المتعلقة بالعملاء وخصوصاً عن طريق ما يعرف بالشخصنة. وتمت الإشارة إلى ما يتبع ذلك من تفاعلية مع العميل وبحث مستمر في حاجياته ورغباته وكل ما يتعلق بها مما يمكن جمعه من البيانات والمعلومات عن طريق الموقع الإلكتروني للشركة.

### ٢. تصميم المنتج وأدوات الاتصال الرقمية.

من التكنولوجيات الجديدة التي أتت بها الانترنت في هذا المجال يمكن ذكر التمثيل الثلاثي الأبعاد (D3 representations) والمحاضرة عن بعد (Videoconferencing) والتي سمحت بكسر الحواجز التقليدية بين فريق البحوث والتطوير (R&D) وقسم التسويق والمبيعات بل وسمحت بتعاون وثيق بينها. كما مكنت وسائل الاتصال من التنسيق والتعاون ليس فقط بين وظائف وأقسام داخل المنشأة بل بين فرق التطوير في بلدان وقارات متباعدة والاستفادة من الفوارق الزمنية للعمل على مدى الساعة. وتجدر الإشارة إلى أن كثير من الشركات قد استفادت من شبكات الإنترنت والإكسترنات من أجل إدماج المهام وترتيب التغيرات وإدماج التغذية الراجعة من عند العميل والأسواق في عملية التطوير.

### ٣. تجريب واختبار المنتجات المطوّرة.

من بين التقنيات المستعملة في الوقت الحالي في تطوير المنتجات نجد ما يعرف بالرسم المعتمد على الكمبيوتر (CAD) وكذا المحاكاة (Simulation) وهي تقنيات تمكن الشركات من الاستفادة من المعلومات السوقية المحصل عليها في حينها (Real-time market information). وفي ظل الانترنت أصبح بالإمكان تقييم بدائل المنتج عن طريق القيام باختبارات تسويقية على المباشر فمثلاً يمكن لخادم الشركة أن يعرض على زوار الموقع بدائل مختلفة من نفس المنتج بطريقة عشوائية ثم نرصد ردة فعلهم عن طريق تتبع ما يعرف بسيل النقر (Stream Click).

## ثانياً: تقنيات التسعير.

لعل من أبرز تأثيرات الانترنت على استراتيجيات تسعير المنتجات ما يمكن تسميته بديناميكية التسعير. وهي عبارة عن طريقة تسعير جديدة تطبق في بيئة تتسم بالتغير الشديد وبالتالي فإن عملية التسعير في هذه الحالة تتميز بمرونة كبيرة على عكس ما كان معمولاً به في السابق. ويمكننا في هذا الصدد ملاحظة تأثيرات الانترنت على التسعير في مجالين رئيسيين وهما :

### ١. تخفيض التكاليف.

في حالة التسويق العادي فإن تغيير السعر قد يؤدي إلى تكاليف اضافية بالنسبة للبائع متمثلة في تغيير ملصقات الأسعار أو الكتالوجات أو قوائم الأسعار المطبوعة ولكن ميزة الانترنت أن أي تغيير في السعر بناء على قوتي العرض والطلب لا ينجم عنه أية تكاليف اضافية.

### ٢. التفاعلية.

لقد سمح الانترنت للمشتريين عبر قارات العالم بالتفاعل مع المشتريين ومع المنافسين للتفاوض حول الأسعار وهو ما كان عملية صعبة ومكلفة في الماضي (جمع المشتريين والبائعين في مكان واحد للتفاوض). بل وصل الأمر إلى إمكانية جمع البائعين والمشتريين أينما وجدوا حتى وإن كانوا في منازلهم ومقرات عملهم أو حتى خلال السفر. وفي الحقيقة فإن أشهر تقنية تسعيرية تستعمل في التسويق الالكتروني تعرف بالمزاد العلني (Auction) ولهذا سوف نستعرض أهم أنواعها فيما يلي :

### ٣. المزاد الانجليزي (English Auctions)

وهي من المزادات الشائعة الاستعمال وطريقتها أن المشتريين يرفعون مزايداتهم السعرية إلى أن يبقى لدينا مشتري واحد ترسو عليه صفقة البيع (مقدم العرض السعري الأعلى عادة). ومن أمثلتها ما يباع في مزادات كريستي بلندن (Christie's) للتحف

الفنية وفي كثير من الحالات يتم تحديد حد أدنى للبيع لا يمكن النزول دونه في البيع سواء بعلم أو عدم علم المشتريين.

#### ٤. المزاد الانجليزي للسعر المقلوب (Reverse-price English Auctions)

كثير من المواقع الالكترونية الموجهة لقطاع الأعمال (B2B) تستعمل هذا النوع من المزادات وذلك للاقتصاد في التكاليف. وفي هذه الحالة تطلب المنشآت الراغبة في الشراء عن طريق المواقع المتخصصة تقديم عروض مما ينتج عنه ما يعرف بمزاد العرض أو التوريد. أما الفائز في المزاد فيتمثل في المنشأة التي تتمكن من تقديم أقل سعر لتوريد السلع المطلوبة. ومن أشهر المواقع التي تتولى هذا النوع من المزادات يمكن ذكر موقع فري ماركت دوت كوم (freeMarkets.com) الذي ساعد كثير من المنشآت في تقليص تكاليف التوريد لديها باستعمال المزاد الانجليزي للسعر المقلوب.

#### ٥. المزاد الهولندي (Dutch Auctions)

واستعمل هذا النوع من المزادات في هولندا منذ القرن الماضي لبيع الزهور والورود. ويمكن اعتباره عكس المزاد الانجليزي تماماً حيث يبدأ المزاد بسعر مرتفع ثم يشرع في تخفيضه إلى أن يقبل مشتري به ويتوقف حينئذ المزاد. ومن مساوئ المزاد الهولندي انه لا يسمح بإظهار اهتمام المزايدين بالمبيع عن طريق رفع السعر وكذلك أنه إذا لم يبدأ المزاد عند سعر أكثر من سعر التكلفة زائداً هامش الربح فإن الاحتمال وارد بفقدان هذا الهامش. ومثال ذلك الموقع المشهور أي باي دوت كوم (eBay.com).

#### ٦. المزادات المقفلة عند أول سعر (First-Price Sealed – Bid Auctions)

في هذه الحالة يطلب من المشتريين تقديم عروضهم في موعد محدد لا يمكن تجاوزه يتم إرساء المزايدة على الذي قدم أعلى سعر. وهنا أيضاً يمكن للبائع تحديد حد أدنى لا يمكن النزول دونه سواء بعلم أو بدون علم المشتريين.

ومن أمثلة المواقع التي تخصصت في هذا النوع من المزادات يمكن ذكر موقع برايس لاين دوت كوم (Priceline.com) المتخصص في بيع تذاكر الطيران المخفضة.



### ٧. المزادات المقفلة ذات السعر المقلوب عند أول سعر (Reverse First-Price Sealed-Bid Auctions)

تقوم الحكومة الفيدرالية في الولايات الأمريكية باستعمال هذه المزادات لتأمين إمداداتها حيث تقوم وكالة فيدرالية بإعلان طلباتها ومن ثم يمكن للجهات الموردة تقديم عرض وحيد سري من دون أن تتعرف على أسعار الآخرين. وفي النهاية يرسو المزاد على أفضل عرض أي أقل سعر.

### ٨. المبادلات (Exchanges)

مع تطور الانترنت والتسويق الالكتروني ظهرت للوجود فضاءات تبادل الالكترونية (أسواق الكترونية) تمكن كلا من المشتريين والبائعين من الالتقاء عبر الانترنت والاستفادة من أفضل العروض. بطبيعة الحال فان الوسيط الالكتروني هو الذي يساعد على ذلك. ويمكن ذكر مثال موقع فاست بارتس دوت كوم (FastParts.com) الذي يمكن البائعين والمشتريين من التواصل وعقد الصفقات إلكترونياً في مجال قطع الغيار الالكترونية.

### ثالثاً: تقنيات الترويج.

بما أن الترويج بصفة عامة والاسم التجاري (Brand) بصفة خاصة يعتمدان على عملية الاتصال بالعملاء فان الثورة الرقمية مكنت كما أسلفنا من تحقيق نتيجتين كبيرتين خدمتا التسويق الالكتروني بشكل مباشر ألا وهما التفاعلية المباشرة والشخصنة. وبما أن الترويج يمكن اعتباره صوت الاسم التجاري فان الترويج يشمل كل أنشطة الاتصال بالعميل التي تمكن من إعلامه وتذكيره وإقناعه بمزايا المنتج ومن ثم التأثير عليه لاتخاذ قرار الشراء.

ومن المعروف أن الرسالة الترويجية الأصيلة تعتبر من أقوى الوسائل التي تمكن من ترسيخ قيمة الاسم التجاري أو الماركة. ويمكن فيما يلي التذكير بأهم التقنيات المستعملة في الترويج الالكتروني وهي:

### ١. إعلانات البانرز (يافطة) (Banner ads)

وهو عبارة عن إعلان يوضع في موقع مرتبط بموقع الشركة وعادة ما يضم إضافة إلى النص المكتوب الصور ذات الحركة والأصوات وهو يحتوي على الرسالة الأساسية للشركة البائعة بطريقة بسيطة مما يعزز معاني ودلالات الماركة وكذا الارتباطات الذهنية المرافقة.

### ٢. الإعلانات البينية (Interstitials)

وهي تشبه سابقتها ما عدا في شيئين حيث أنه تكون على شكل نافذة جديدة تحتوي أكثر على رسوم بيانات ومتحركة مما يدعم زيادة الوعي لدى المتصفح بالماركة. ولكن يعترض البعض عليها على أساس أنها تبطئ عملية التصفح وأنها طفيلية أي تأتي بدون أن نطلبها.

### ٣. الرعاية (Sponsorship)

وفي هذه الحالة يرعى صاحب الماركة إما بريداً إلكترونياً أو حتى موقع الكتروني ويقدم الدعم المالي والفني له والمقابل سوف يكون تدعيم الصورة الذهنية حول الماركة الداعمة لدى المتصفحين.

### ٤. البريد الإلكتروني (e-mails)

يستعمل البريد الإلكتروني كتقنية ترويج سهلة الاستعمال ورخيصة وذات فعالية كبيرة، ويعرف هذا النوع من البريد الإلكتروني بـ (Junk mail, Spam). وتم تطوير نوع آخر من البريد الإلكتروني في المدة الأخيرة يعرف بالبريد المختار أو الموافق عليه (Op-in mail). ومثال ذلك موقع ياس ميل دوت كوم (yesmail.com) والذي يسمح للمعلنين بإرسال إعلاناتهم لمجموعات من المتصفحين أبدوا الرغبة في الحصول على معلومات حول منتجات معينة علماً بأن هذه الشركة تمكنت من بناء قاعدة بيانات ضخمة تضم ٨ ملايين متصفح.<sup>(١)</sup>



### ٥. الكوبونات الالكترونية (e-Coupons)

تقوم بعض المواقع بتقديم كوبونات الخصم بحيث يمكن طباعتها عن طريق الموقع واستعمالها سواء للشراء الالكتروني أو الشراء التقليدي (من عند المحلات). ومن أمثلة ذلك ما يقوم به موقع كول سايفينج دوت كوم (coolsavings.com) من خلال منح عملائه كوبونات تخفيض يمكن طباعتها من خلال الموقع واستعمالها وهي تعتبر من المغريات البيعية.

### رابعاً: تقنيات التوزيع.

كما أسلفنا فإن الانترنت يمكن اعتباره قناة توزيع بأتم معنى الكلمة بل يمكن القول أن تطبيقات الانترنت التسويقية قد تسببت في ثورة تسويقية هائلة وعليه فإن تقنيات التسويق الالكتروني هي في الحقيقة تقنيات توزيع. ولكن مع ذلك سوف نذكر فيما يلي بأهم تقنيات التوزيع في ظل التسويق الالكتروني :

#### ١. البيع المباشر.

كثير من الشركات تباع مباشرة عن طريق الانترنت أو البريد أو الهاتف سواء في حالة البيع للمستهلك النهائي (B2C) أو لقطاع الأعمال (B2B) وبالتالي فهي تستقبل الطلبات وتتفاعل مع العملاء عبر الانترنت. ومن الأمثلة على ذلك شركة كولومبيا هاوس (Columbia House) والتي تستعمل كلا من الانترنت والبريد في تسويقها.

وتجدر الإشارة إلى تطور نوع جديد من التسويق الالكتروني المباشر عن طريق ما يسمى "بالتسويق وراء الستار" (Behind the scenes Marketing) ومعنى ذلك تدخل شركات توفر حلول التجارة الالكترونية مثل شركة سيسكو سيستمس (Cisco Systems) التي وفرت أنظمة الجرد ومعالجة الطلبات والشحن والتحويل... الخ.

## ٢. الوسطاء الإلكترونيين أو وسطاء المعلومات (Infomediaries)

وفي هذه الحالة فإن طرفاً ثالثاً يدخل في الساحة بهدف توفير المعلومات اللازمة لتسهيل عملية التسويق أو التوزيع. ويأخذ الوسطاء عدة أشكال تم ذكرهم في الفصل السادس ولا بأس من التذكير بهم باختصار:

- البوابات (Portals) مثال:ياهو
- الجماعات الافتراضية مثال: iVillage
- مجمعي الصفقات (Transaction aggregators) مثال: Travelocity
- المول الافتراضي (Virtual Malls) مثال: InternetMall

وتجدر الإشارة في النهاية إلى أننا اقتصرنا فيما سبق على أهم التقنيات المتوفرة في الوقت الحالي ولكن من الملاحظ أن التطورات المتسارعة سواء في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما فيها الانترنت من جهة وعلم وفن التسويق بما فيها تطور أذواق ورغبات المستهلكين من جهة أخرى من شأنه أن يفرز تقنيات جديدة في التسويق الإلكتروني سواء على المديين المتوسط أو الطويل.

## المخلصه

- ١ - يمكن القول أن الانترنت قد ساهم في جعل عمليات تخطيط وتطوير المنتج أكثر مرونة تتم في وقت قياسي وتلتصق بحاجيات ورغبات المستهلك.
- ٢ - من أهم تأثيرات الانترنت على استراتيجيات تسعير المنتجات ما يمكن تسميته بديناميكية التسعير. وهي عبارة عن طريقة تسعير جديدة تطبق في بيئة تتسم بالتغير الشديد مما يجعل عملية التسعير تتميز بمرونة كبيرة عكس الجمود الذي كان يميز التسعير التقليدي.
- ٣ - بما أن الترويج بصفة عامة والاسم التجاري بصفة خاصة يعتمدان على عملية الاتصال بالعملاء فإن الثورة الرقمية مكنت كما أسلفنا من تحقيق نتيجتين كبيرتين خدمتا التسويق الالكتروني بشكل مباشر ألا وهما التفاعلية المباشرة والشخصنة.
- ٤ - يمكن اعتبار الانترنت قناة توزيع ويمكن التمييز ما بين تقنيتين اثنتين في هذا المجال ألا وهما البيع المباشر عبر الانترنت والبيع بواسطة الوسطاء الالكترونيين.

## تطبيقات الفصل العاشر

تطبيق ١٠،١: ضع علامة صح (✓) أو خطأ (X) أمام كل عبارة من العبارات التالية.

١. في ظل التسويق التقليدي كانت هناك إمكانية تطوير منتجات نكتشف في النهاية أنها أصبحت متقدمة وغير متوافقة مع التكنولوجيا السائدة أو المنافسة. ( )
٢. إن المرور من مرحلة إلى مرحلة أخرى عند تطوير المنتج في حالة التسويق عبر الإنترنت يتسم بمرونة عالية ويتوقف على حسب درجة المخاطرة التي تقبلها المنشأة ونوعية السوق المستهدفة. ( )
٣. إن تصميم وتطوير المنتج في ظل التسويق عبر الإنترنت لا يحتاج إلى تنسيق بين قسمي البحوث والتطوير من جهة والتسويق والمبيعات من جهة أخرى. ( )
٤. مكنت وسائل الاتصال الحديثة من التنسيق والتعاون ليس فقط بين وظائف وأقسام داخل المنشأة بل بين فرق التطوير في بلدان وقارات متباعدة والاستفادة من الفوارق الزمنية للعمل على مدى الساعة. ( )
٥. من أهم تأثيرات الإنترنت على استراتيجيات تسعير المنتجات نجد ما يمكن تسميته بديناميكية (مرونة) التسعير. ( )
٦. ميزة التسويق الالكتروني أن عملية التسعير فيه تتسبب في تكاليف إضافية مقارنة مع التسويق التقليدي. ( )
٧. يستعمل البريد الالكتروني كتقنية ترويج سهلة الاستعمال ورخيصة وذات فعالية كبيرة. ( )
٨. تطور نوع جديد من التسويق الالكتروني المباشر عن طريق ما يسمى "بالتسويق وراء الستار" ويعني تسويق الأعمال المسرحية. ( )

- ٩ . كثير من الشركات تبيع مباشرة عن طريق الانترنت أو البريد أو الهاتف سواء في حالة البيع للمستهلك النهائي (B2C) أو لقطاع الأعمال (B2B) وبالتالي فهي تستقبل الطلبات وتتفاعل مع العملاء عبر الانترنت . ( )
- ١٠ . الوسيط الالكتروني هو عبارة عن طرف ثالث يدخل في الساحة بهدف توفير المعلومات اللازمة لتسهيل عملية التسويق أو التوزيع وبالاتماد على الوسائل الالكترونية . ( )

#### تطبيق ٢،١٠: أكمل الفراغات.

- ١ - من أمثلة الشركات الرائدة في استعمال التقنيات الجديدة في تطوير المنتج يمكن ذكر ما يلي :

- أ-.....
- ب-.....
- ج-.....

- ٢ - تضم عملية تطوير المنتج بالاعتماد على الانترنت خمس مراحل أساسية وهي :

- أ-.....
- ب-.....
- ج-.....
- د-.....
- هـ-.....

- ٣ - يمكن التذكير بأهم التقنيات المستعملة في الترويج الالكتروني وهي :

- أ-.....
- ب-.....
- ج-.....

د-.....

هـ-.....

٤ - أهم تقنيات التوزيع في ظل التسويق الالكتروني هي :

أ-.....

ب-.....

تطبيق ٣,١٠: أجب باختصار غير مخل عن السؤالين التاليين.

١ - استعرض مع الشرح أهم تقنيات تطوير المنتجات في ظل التسويق الالكتروني.

٢ - استعرض مع الشرح أهم تقنيات التوزيع في ظل التسويق الالكتروني.

تطبيق ٤,١٠:

اشرح تقنية المزاد العلني الالكتروني (e-Auction) ومستعرضاً أهم أنواعها مع إعطاء أمثلة على ذلك.

تنبيه مهم: تمثل هذه التطبيقات مثلاً فقط للتدريبات التي يجب على الطالب ممارستها للتمكن من الجانب النظري للمقرر وبالتالي يمكن للمدرس أن يضيف ما يراه مناسباً وكافياً لتعزيز الجوانب المعرفية والمهارية للطالب.



### حل تطبيقات الفصل العاشر.

تطبيق ١٠.١: عبارات ا لصح (✓) والخطأ (x).

١. (✓)

٢. (✓)

٣. (x)

٤. (✓)

٥. (✓)

٦. (x)

٧. (✓)

٨. (x)

٩. (✓)

١٠. (✓)

تطبيق ١٠.٢: إكمال الفراغات.

١. من أمثلة الشركات الرائدة في استعمال التقنيات الجديدة في تطوير المنتج يمكن ذكر:

أ - شركة مايكروسوفت أو شركة نيتسكايب.

ب - شركة موتورولا .

ج - شركة تويوتا .

٢. تضم عملية تطوير المنتج بالاعتماد على الانترنت ٥ مراحل أساسية هي :  
أ - مرحلة جمع الأفكار .

ب -مرحلة تطوير التصميم .

ج -مرحلة تطوير الخطة .

د -مرحلة التجريب والاختبارات .

هـ -مرحلة الإطلاق .

٣ . يمكن التذكير بأهم التقنيات المستعملة في الترويج الإلكتروني وهي :

أ - إعلانات البانرز .

ب - للإعلانات البينية .

ج -الرعاية .

د - البريد الإلكتروني .

هـ -الكوبونات الإلكترونية .

٤ . أهم تقنيات التوزيع في ظل التسويق الإلكتروني هي :

أ - البيع المباشر .

ب - الوسيط الإلكترونيين أو وسطاء المعلومات .



## الوحدة الخامسة جوانب عملية



## مقدمة

يعتبر التسويق الإلكتروني من أهم التطورات التي طالت ميدان التسويق سواء فيما يتعلق بالجوانب النظرية (أي كعلم) أو جوانب الممارسة العملية (أي كفن ومهنة). والوحدة الخامسة في هذا الكتاب: حالات عملية، تشمل فصلاً وحيداً. يتناول الفصل الحادي عشرة مجموعة من الحالات العملية تمكن الطالب من تطبيق ما تعلمه من معارف ومهارات في الجزء النظري من الكتاب.

إن الهدف من هذه الوحدة بصفة عامة أن يكون الطالب ملماً بأهم التطبيقات العملية في التسويق الإلكتروني. ولتحقيق هذه الأهداف فإننا سوف نخصص الوحدة الخامسة لاستعراض الموضوع الرئيسي التالي:

### ١. حالات عملية.

وتخص عشرة مواقع تجارية وخدمية كثير من الطلاب والجمهور يعرفها وربما يتعامل معها الكثير منا بطريقة عفوية ولكن لا ندري أنها في صميم أشهر مواقع التسوق الإلكتروني وهي:

م	الموقع	النشاط
١	www.Amazon.com	بيع الكتب والسديديات وغيرها
٢	www.eBay.com	مزادات الجديد والمستعمل
٣	www.yahoo.com	بريد إلكتروني وخدمات
٤	www.google.com	محرك بحث وخدمات متعددة
٥	www.us.etrade.com	تجاره الخدمات والوساطة المالية
٦	www.souk.com	تجارة إلكترونية عربية
٧	www.rswwww.com	تجارة B2B (قطع كهرو- ميكانيكية)
٨	www.stc.com	خدمات اتصالات
٩	www.saudiairline.com	خدمات نقل جوي
١٠	www.exclusivebiding.com	المنقصات



٢. مشروع انشاء متجر الكتروني:

وتتعلق الحالة الأخيرة بمشروع تأسيس متجر الكتروني وتصميم موقعه الالكتروني على الويب.  
وسوف نفرد فصلاً كاملاً لهذا الموضوع.

## الفصل الحادي عشرة: أمثلة عن أبرز مواقع التسويق والتسوق الإلكتروني

يهدف هذا الفصل إلى استعراض أشهر المواقع الإلكترونية لمُتاجر الكترونية تطبق أصنافاً من التسويق الإلكتروني ولاقت نجاحاً كبيراً. والمأمول أن يتمكن الطالب من الاطلاع عملياً على هذه التجارب الناجحة ومقارنتها بما تم دراسته في الجانب النظري.

ونحن نستعرض هذه الحالات العملية وعلى الرغم من أننا (المدرس والطالب) ننظر إلى هذه المواقع أولاً من منظور المتسوق (Shopper)، نظراً لسهولة ذلك وكذلك لعدم توفر الامكانيات فإن ذلك لا يجب أن ينسينا الموضوع الأول والأساسي لهذا الكتاب ألا وهو "التسويق الإلكتروني" أي وضع أنفسنا في عباءة المسوق سواء أكان فرداً أو إدارة أو الشركة ككل.

ولعل هذه المقاربة البراغمية تمثل حلاً وسطاً ما بين السرد النظري التي تتميز به كثير من الكتب والمراجع العربية وغير العربية والتي تستعرض فقط الجوانب المفاهيمية لموضوع التسويق الإلكتروني مثلاً وضرورة التطبيق العملي مما يتطلب في موضوعنا هذا امكانيات ليست فقط بشرية ولكن أيضاً فنية (تطبيقات التجارة الإلكترونية - بناء مواقع آمنة - برمجة... الخ).

فكون الطالب بمساعدة أستاذه يحلل بعض المواقع الموجودة والسهل الولوج إليها سوف يساعده ذلك على الربط بين جانبي الشراء والابحار في الموقع كمتسوق وتصميم وتنفيذ المتاجر الإلكترونية كفريق تسويق في منشأة ما. وربما استطاع الطالب في مقررات لاحقة تفصيل ما يحتاجه من مهارات إضافية للتمكن من التسويق الإلكتروني كممارسة ومهنة.

**أولاً: مثال عن التسويق الإلكتروني الموجه للمستهلك النهائي (B2C)**  
**موقع أمازون دوت كوم (amazon.com)**

يعتبر موقع أمازون دوت كوم من أولى الشركات التي اقتحمت التسويق الإلكتروني مباشرة حيث لم يكن للشركة ماضي أعمال تقليدي (محل عادي) أو ما يعرف باللغة الأجنبية بـ (Bricks & Mortar).

ومع ذلك نجحت هذه الشركة نجاحاً كبيراً إلى درجة أن منافسيها الآخرين لم يتمكنوا من النيل منها علماً بأن أسعارها ليست الأرخص ولكن خدماتها للعملاء ومرونتها في التعامل معهم وموقعها الجذاب والعملي ربما مكنها من التميز والتفوق.

ويتميز على نحو خاص ببيع الكتب في جميع المجالات. وعلى الرغم من أنه يعتبر من أضخم مواقع بيع الكتب على مستوى العالم فإنه يبيع أشياء أخرى تتمثل في الأدوات المنزلية ومستلزمات الحدايق والصحة والهوايات وملابس الأطفال واسطوانات الأفلام والأجهزة الإلكترونية والهدايا وغيرها.

ويتمتع هذا الموقع بسمعة طيبة من حيث إمكانية الاعتماد عليه في شراء الكتب التي يمكن أن تصل إلى المستهلك في غضون يومين أو ثلاثة بصرف النظر عن المكان الذي يوجد فيه. كما يمكن، باستخدام وسائل شحن أرخص، أن يستغرق ذلك وقتاً أطول ولكن بتكاليف أقل.

ويتميز هذا الموقع أيضاً بأنه يقدم تفاصيل كاملة عن الكتب من حيث اسم الكتاب وسنة النشر واسم المؤلف وعدد صفحات الكتاب ونبذة عما يحتويه وفي بعض الأحيان يقدم فصلاً كاملاً من الكتاب. كما أنه يقدم أيضاً بعض التحليلات والمراجعات لما جاء في الكتاب وكذلك رأي القراء وتقييمهم له.

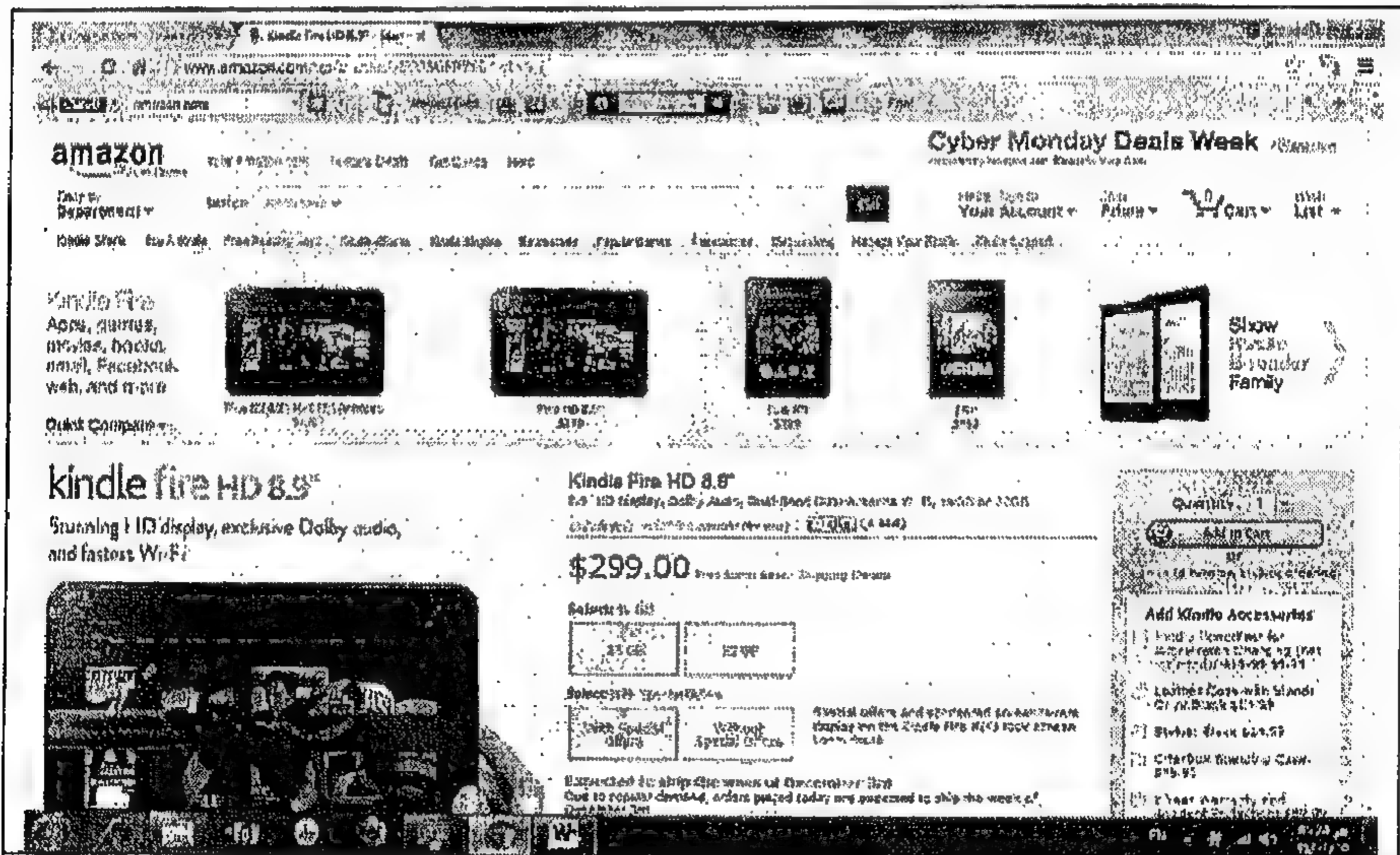
#### ١ - نبذة تاريخية عن موقع أمازون دوت كوم.

أمازون دوت كوم شركة أمريكية تتعامل في التجارة الإلكترونية مقرها في سياتل بواشنطن. وتعتبر أمازون دوت كوم من أوائل الشركات الكبيرة التي تباع المنتجات عبر الإنترنت وهي تملك كذلك الشركات التالية:

- أليكسا (Alexa Internet)
- محرك البحث أي ٩ (A9)
- قاعدة بيانات الأفلام على الإنترنت (IMDB)

تأسست في البداية باسم (Cadabra.com) على يد جيف بيزوس (Jeef Bizos) في عام ١٩٩٤م وافتتحت في عام ١٩٩٥م. بدأت نشاطها كمتجر كتب إلكتروني ثم سرعان ما أدخلت التنويع على خطها الإنتاجي لتضيف أقراص الفيديو الرقمية واسطوانات الموسيقى وبرامج الكمبيوتر وألعاب الفيديو والإلكترونيات والملابس والأثاث والأغذية واللعب الصغيرة والمزيد أيضا.

أنشئت أمازون أيضا مواقع ويب منفصلة في كل من كندا وبريطانيا وألمانيا وفرنسا والصين واليابان كما أنها توصل السلع والمنتجات إلى كل أنحاء العالم.



شكل رقم ٨ : صورة لموقع أمازون دوت كوم التقطت بتاريخ ٢٩ / ١١ / ٢٠١٢

من موقع [www.amazon.com](http://www.amazon.com)

## ٢- أهم خصائص الموقع:

- تسويق الكتروني موجه للمستهلك النهائي .
- متجر الكتروني ١٠٠٪ .
- إمكانية إنهاء كل مراحل الشراء الكترونياً .
- الجاذبية والعملية والسلاسة في تصميم الموقع .
- إمكانية الشخصية (جعل المحتوى أو جزء منه شخصي) .
- تخصيص المنتج (اقتراح الكتاب مثلاً) للمتصفح حسب رغباته .
- خدمات العملاء في مستوى عال .
- خدمة الشحن ممتازة .

## ٣- تطبيقات عملية:

## أولاً: المطلوب من المدرس ما يلي:

- ١- الدخول إلى الموقع : <http://www.amazon.com>
- ٢- شرح محتويات الموقع وأهم خصائصه والخدمات المتوفرة .
- ٣- شرح طريقة التسوق عن طريق محاكاة خطوات شراء كتاب أو أي منتج آخر .
- ٤- الرد على استفسارات الطلاب .
- ٥- إدارة حلقة نقاش حول محتويات الموقع ومدى تطابقها مع ما تم التعرض إليه في الجزء النظري من الكتاب وخصوصاً فيما يتعلق بالمزيج التسويقي الإلكتروني .

## ثانياً: المطلوب من الطالب ما يلي:

- ١- الدخول إلى الموقع : <http://www.amazon.com>
- ٢- القيام بمحاكاة خطوات شراء كتاب أو أي منتج آخر .
- ٣- شرح الطريقة لزملائه .
- ٤- المشاركة بفعالية في حلقة النقاش (فقرة ٥ من متطلبات المدرس)



## ثانياً: مثال عن التسويق الإلكتروني المعتمد على المزادات: موقع اي باي (eBay.com) (B2C)

### ١ - نبذة تاريخية عن الموقع.

يرجع تاريخ إنشاء المتجر الإلكتروني أي باي إلى سنة ١٩٩٥م حيث قام صاحبه أوميديار (Pierre Omidyar) بإطلاقه من بيته على أساس انه فضاء (سوق) يلتقي فيه من لديهم أشياء يريدون بيعها من جهة وآخرون يطلبونها من جهة أخرى. ولاقت الفكرة والموقع استحساناً كبيراً منذ البداية حيث أصبح عدد المتصفحين يعد بالآلاف قبل نهاية سنة ١٩٩٥م.

واستمرت الشركة في النمو إلى أن دخلت البورصة سنة ١٩٩٨ بقيمة اسمية للسهم الواحد تقدر بـ ١٨ دولار تضاعفت عدة مرات بعد ستة أشهر فبلغت قيمة السهم الواحد ٢٨٢ دولار.

في سنة ٢٠٠١م بلغ رقم مبيعات شركة أي باي ٩,٢ بليون دولار وهو ما يساوي ٢٠٪ من حجم التجارة الإلكترونية ذاك العام ومثلت حصتها في سوق المزادات حصة الأسد (٧٣٪).

### ٢ - أهم خصائص الموقع.

- موقع متخصص في تجارة التجزئة المعتمدة على المناقصات.
- موقع معتمد على التسويق الإلكتروني ١٠٠٪.
- تجميع المشترين والبائعين لتحقيق اقتصاديات الحجم الكبير.
- توفير المعلومات للمتعاملين في الوقت الحقيقي.
- أسعار مناسبة للطرفين (تكاليف اقل).
- موقع عملي وجذاب.
- توظيف آخر التكنولوجيات في التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني.





شكل رقم ٩ : صورة لموقع شركة اي باي تم التقاطها بتاريخ  
٢٩ / ١١ / ٢٠١٢ من الموقع : [www.eBay.com](http://www.eBay.com)

### ٣- تطبيقات عملية:

أولاً: المطلوب من المدرس ما يلي:

- ١- الدخول إلى الموقع : <http://www.eBay.com>
- ٢- شرح محتويات الموقع وأهم خصائصه والخدمات المتوفرة فيه .
- ٣- شرح طريقة التسوق عن طريق محاكاة خطوات شراء / بيع سلعة ما .
- ٤- الرد على استفسارات الطلاب .
- ٥- إدارة حلقة نقاش حول محتويات الموقع ومدى تطابقها مع ما تم التعرض إليه في الجزء النظري من الكتاب وخصوصاً فيما يتعلق بالمزيج التسويقي الإلكتروني .

ثانياً: المطلوب من الطالب ما يلي:

- ١- الدخول إلى الموقع : <http://www.eBay.com>

- ٢ - القيام بمحاكاة خطوات شراء / بيع سلعة ما على أن يقوم طالب بعملية شراء ويقوم زميله بعملية بيع.
- ٣ - شرح الطريقة لزملائه.
- ٤ - المشاركة بفعالية في حلقة النقاش (فقرة ٥ من متطلبات المدرس)

**ثالثاً: التسويق الإلكتروني المعتمد على وسطاء المعلومات (Infomediaries)**  
**مثال ياهو دوت كوم (Yahoo.com)**

#### ١ - نبذة تاريخية عن الموقع.

يحتل المركز الأول بين بوابات الانترنت موقع ياهو yahoo.com وذلك حسب تصنيف موقع اليكسا لتقييم المواقع، واحتل الصدارة بعدد زوار مهول يصل إلى ما يقارب ٣٠٠ مليون يومياً، كما أنه احتل المرتبة الثالثة عشر بالنسبة للزوار من السعودية حسب ما ذكر في موقع مدينة الملك عبد العزيز للعلوم والتقنية وحدة الانترنت.

أنشئ الموقع في عام ١٩٩٤م على يد طالبين من طلبة الدكتوراه تخصص هندسة كهربائية من جامعة ستانفورد وهما ديفيد فيلو الأميركي والياباني جيرى يانج. وحصل الموقع على أول تمويل له عام ١٩٩٥ حيث تحول إلى شركة باستثمار قدره مليوناً دولار تقريباً، وبنهاية عام ٩٦م وصل عدد الموظفين إلى ٤٩ موظفاً مقارنة بأكثر من ٣٠٠٠ موظف اليوم يتوزعون في ٢٥ مكتباً حول العالم، الفرع الرئيسي منها في كاليفورنيا وتتوزع البقية في كل من آسيا وأمريكا الجنوبية وأستراليا وكندا.

على صعيد الخدمات فالموقع أساساً محرك بحث تطور شيئاً فشيئاً إلى أن أصبح بوابة انترنت شاملة للمستخدم، فقد بدأ بخطوات ثابتة بشكل غير متسرع، شهد مطلع عام ١٩٩٧ إطلاق موقع المحادثة ياهو تلاء في نهاية العام البريد المجاني الذي كان بداية الشهرة الحقيقية للموقع. واستمر الموقع في تحقيق النجاح تلو الآخر حيث غالباً ما كانت له الريادة في الأفكار، على سبيل المثال قسم الألعاب على الشبكة الذي أطلقه الموقع عام ٩٨ وما زال إلى اليوم يعتبر من المواقع الضخمة في هذا المجال

ولدى الموقع نشاطات مختلفة تبدأ من البريد المجاني ، خدمة التراسل الفوري ، المزاد الالكتروني ، قسم للاستثمار ، بالإضافة إلى قسم خاص بالأخبار يمكن تخصيصه بالمنطقة التي يسكن فيها الشخص وغيرها من الخدمات .

ولا تقتصر خدمات الموقع على الأفراد فقط فقد تعدت ذلك إلى الشركات حيث يقدم خدمات مثل الانترنت الصوتي لعقد الاجتماعات بين الشركات ، كما تقدم حلول لعروض الفيديو عبر اتصال الانترنت وخدمات للاستثمار .

أخيراً تجدر الإشارة إلى أنه في الفترة الأخيرة (بعد اصدار الطبعة الأولى من الكتاب) تفوق موقع جوجل على ياهو كأول محرك بحث حيث حقق الأخير نجاحاً منقطع النظير ليس فقط كمحرك بحث بل كبوابة متعددة الخدمات (بريد - ترجمة - مشاركة ملفات - فيديو - علوم - كتاب الكتروني .. الخ) في حين تقهقر ياهو وفقد محرك بحثه . ولهذا سوف نعرض خصائص موقع جوجل في الحالة القادمة .

## ٢- أهم خصائص الموقع .

- موقع الكتروني ١٠٠٪ على شكل بوابة (portal)
- موقع خدمي متعدد المنتجات (بريد الكتروني - محرك بحث - مزادات - محاضرات الفيديو .. الخ)
- شكل الموقع جذاب وعملي ويتم تحديثه باستمرار .
- مستوى أمان عالي وانسيابية عالية على الرغم من العدد الكبير للمتصفحين .
- مشكلة البريد الالكتروني غير المرغوب فيه .





شكل رقم ١٠ : صورة لموقع ياهو دوت كوم تم التقاطها بتاريخ  
٢٩ / ١١ / ٢٠١٢ م من الموقع : [www.yahoo.com](http://www.yahoo.com)

### ٣ - تطبيقات عملية:

أولاً: المطلوب من المدرس ما يلي:

- ١ - الدخول إلى الموقع : <http://www.yahoo.com>
- ٢ - شرح محتويات الموقع وأهم خصائصه والخدمات المتوفرة.
- ٣ - شرح طريقة إنشاء حساب بريد إلكتروني على الياهو.
- ٤ - شرح طريقة التسوق عن طريق محاكاة خطوات شراء / بيع سلعة ما.
- ٥ - الرد على استفسارات الطلاب.

٦ - إدارة حلقة نقاش حول محتويات الموقع ومدى تطابقها مع ما تم التعرض إليه في الجزء النظري من الكتاب وخصوصا فيما يتعلق بالمزيج التسويقي الإلكتروني .

**ثانيا: المطلوب من الطالب ما يلي:**

- ١ - الدخول إلى الموقع : <http://www.yahoo.com>
- ٢ - القيام بإنشاء حساب بريد الكتروني علىياهو .
- ٣ - شرح الطريقة لزملائه .
- ٤ - المشاركة بفعالية في حلقة النقاش (فقرة ٥ من متطلبات المدرس)

**رابعاً: التسويق الإلكتروني المعتمد على محرك بحث وبوابة متعددة الخدمات مثال جوجل دوت كوم ([www.google.com](http://www.google.com))**

١ - نبذة تاريخية عن الموقع / الشركة.

موقع (بوابة) تمكن المستخدم من البحث في المعلومات الموجودة على مستوى العالم بما فيها المواقع الإلكترونية والصور والفيديو ويوفر خصائص فريدة سمحت له بتبوء الصدارة على المستوى العالمي حيث صنفته شركة اليكسا لتقييم حركة المواقع لكل ثلاثة اشهر بانه رقم ١ في الولايات المتحدة وفي العالم على الرغم من حداثة النسبية (عمره ١٥ فقط).<sup>(١)</sup>

وتعتبر شركة جوجل في الوقت الحالي شركة عامة أمريكية متخصصة في الاعلان المرتبط بخدمات البحث على الانترنت ورسائل البريد الكتروني على الجي ميل . كما تخصص الموقع ايضا في توفير ونشر المواقع التي توفر معلومات نصية ورسومية في شكل قواعد بيانات وخرائط وبرامج الأوفيس واثاحة شبكات التواصل الاجتماعي (الفيس بوك والتويتر) ومشاركة الأفلام والفيديو (اليوتيوب) .

والموقع بالإضافة إلى تمكين المتصفح والمستخدم من خدمة توفير مجموعة المعلومات والبيانات السابقة فهو أيضا يقدم اعلانات عن نسخ مجانية عن البرامج والتطبيقات السابقة وغيرها مدفوع الأجر.

يوجد المقر الرئيسي للشركة واسمها الرسمي جوجل بليكس بولاية كاليفورنيا وعدد موظفيها العاملين بالدوام الكامل وصل إلى ٢٠١٦٤ موظفا بتاريخ ٣١ مارس ٢٠٠٩ ناهيك عن المتعاونين بالدوام الجزئي والمتشربين في كل أنحاء العالم. تأسست جوجل في الرابع من سبتمبر ١٩٩٨ على يد طالبين من طلاب جامعة ستانفورد وهما لاري بايج وسيرج برين ثم توسعت الشركة في أغسطس من عام ٢٠٠٤م لتصبح شركة مساهمة بلغ مبلغ الاكتتاب العام الابتدائي ١,٦٧ مليار دولار أميركي لتبلغ قيمة الأسهم في الشركة ٢٣ مليار دولار أميركي.

واصلت شركة جوجل تطورها السريع والكبير عن طريق طرحها لخدمات جديدة مثل البريد الإلكتروني جي ميل وخرائط جوجل واستحوذت على شركات منافسة لها منها محرك ياهو وموقع يوتيوب ودخلت في شراكات جديدة. ومن بين أهم قيم شركة جوجل والتي مكنتها من تبوء الصدارة في الكثير من المجالات يمكن ذكر المحافظة على البيئة وخدمة المجتمع وربط علاقات ايجابية مع الموظفين وتوفير بيئة محفزة على الابداع وهو ما مكنها من احتلال هذه المواقع المتقدمة ليس فقط في الخدمات المرتبطة بتقنية المعلومات والانترنت ولكن أيضا كأفضل شركة في العالم (حسب فورتشن) وأقوى علامة تجارية في العالم والآن الشركة الأكثر ابداعا في العالم.<sup>(١)</sup>

## ٢- أهم خصائص الموقع.

- موقع الكتروني ١٠٠٪ على شكل بوابة (portal)
- موقع خدمي متعدد المنتجات (بريد الكتروني - محرك بحث - خرائط - محاضرات الفيديو - مشاركة الملفات... الخ)
- شكل الموقع جذاب وعملي ويتم تحديثه باستمرار.

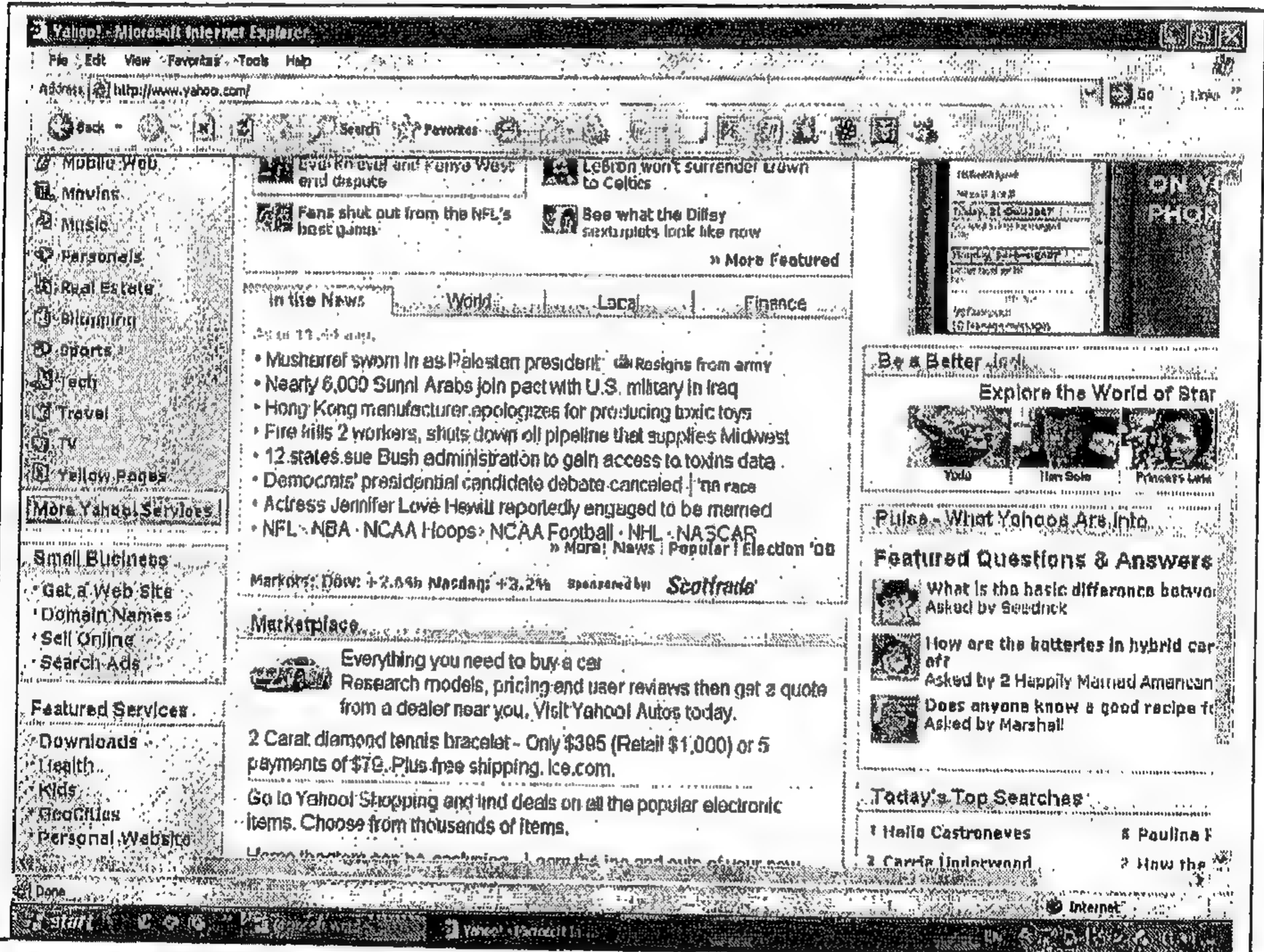


- مستوى أمان عالي وانسيابية عالية على الرغم من العدد الكبير للمتصفحين .
- تعدد اللغات وامكانيات الترجمة الآنية للكلمات وللنصوص .
- اعلانات عن خدمات مجانية وخدمات بالمقابل في آن واحد .
- توفر بوابات (واجهات) للموقع بالنسبة لأغلب بلدان العالم وتخصيصها للبيئة المحلية (اللغة والأخبار والمناسبات... الخ)
- امكانيات شخصية واجهة المستخدم مجانا وبسهولة .
- توفير الكتاب الالكتروني .
- امكانيات التعاون بين المستخدمين والعلماء فيما بينهم .

واليك المنتجات والخدمات والتطبيقات التي توفرها شركة جوجل سواء مجانا أو بمقابل مع ملاحظة ان اغلبها مجاني أو بعضها الحد الأدنى من الخدمة مجاني كما هو الحال بالنسبة لفتح حساب بريدي على الجي ميل .

م	اسم المنتج / الخدمة	محتواها / استخداماتها
١	Web Search	امكانية البحث السريع (ضربة حظ) والبحث في مواقع بلد ما والبحث على مستوى الويب
٢	You	امكانية مشاركة كثير من الأشياء ما عدا الوثائق
٣	Images	البحث في الصور
٤	Maps	استعراض الخرائط بطرق مخالفة وخدمات تحديد المواقع
٥	Play	خدمات تنزيل البرامج والتطبيقات والتسجيلات مجانا وبالمقابل
٦	YouTube	خدمة استعراض الأفلام والفيديو ومشاركتها
٧	Gmail	خدمة الحصول على بريد الكتروني وتبادل الرسائل عبره
٨	Drive	تخزين ومشاركة الملفات على النت (يشبه الهارد ديسك المتنقل)
٩	Mobile	خدمات وتطبيقات جوجل على جوالك
١٠	News	البحث على الأخبار وتطورات الأحداث
١١	Translate	خدمات الترجمة الآنية لأغلب لغات العالم الكبيرة ليس فقط للكلمات والنصوص بل ايضا لمواقع الانترنت
١٢	Blog Search	البحث في المدونات

م	اسم المنتج/ الخدمة	محتواها/ استخداماتها
١٣	Alerts	التنبيهات وهي عبارة عن تحديثات لموضوعات مختارة
١٤	Google chrome	متصفح قوي وأمن يقدم الكثير من الخدمات للمتصفح
١٥	Groups	انشاء قوائم البريد ومجموعات النقاش وإدارتها
١٦	Scholar	البحث في المقالات والبحوث العلمية المنشورة
١٧	Code	أدوات التطوير والموارد المتخصصة في البرمجة والمواقع



شكل رقم ١١ : صورة لموقع جوجل دوت كوم تم التقاطها بتاريخ  
 ٢٩ / ١١ / ٢٠١٢ م من موقع : [www.google.com](http://www.google.com)

## ٣- تطبيقات عملية:

أولاً: المطلوب من المدرس ما يلي:

- ١- الدخول إلى الموقع : <http://www.google.com>
- ٢- شرح محتويات الموقع وأهم خصائصه والخدمات المتوفرة.
- ٣- شرح طريقة إنشاء حساب بريد الكتروني على الجي ميل.
- ٤- شرح طريقة إنشاء القوائم البريدية (جروبس) على الجوجل.
- ٥- شرح طريقة استخدام خرائط جوجل وتنزيلها وشخصنتها.
- ٦- شرح طريقة تنزيل برمجية مجانية من موقع الجوجل.
- ٧- شرح طريقة التسوق عن طريق محاكاة خطوات شراء برمجية أو تسجيل ما من موقع جوجل.
- ٨- الرد على استفسارات الطلاب.
- ٩- إدارة حلقة نقاش حول محتويات الموقع ومدى تطابقها مع ما تم التعرض إليه في الجزء النظري من الكتاب وخصوصا فيما يتعلق بالمزيج التسويقي الالكتروني.

ثانياً: المطلوب من الطالب ما يلي:

- ١- الدخول إلى الموقع : <http://www.google.com>
- ٢- القيام بإنشاء حساب بريد الكتروني على الجوجل.
- ٣- شرح الطريقة لزملائه.
- ٤- المشاركة بفعالية في حلقة النقاش (فقرة ٥ من متطلبات المدرس)



**خامساً: التسويق الإلكتروني المعتمد في مجال الخدمات والوساطة المالية مثال أي تريد (https://us.etrade.com) (B2C2B)**

#### ١ - نبذة تاريخية عن الموقع.

تم إنشاء الموقع سنة ١٩٨٣م وتطور في الوقت الحالي إلى أن أصبح أكبر سوق إلكتروني للخدمات المالية حيث يتم التعامل فيه من طرف عملاء يتواجدون في ٤٠ دولة ويقدر عدد حساباتهم بأكثر من ٤ مليون حساب وبلغت قيمة الأصول حوالي ١٧٦ بليون دولار. ويتخصص الموقع الإلكتروني في الوساطة المالية (السمسة) وكثير من الخدمات البنكية والمالية على المستوى الدولي. من أكبر أنشطته تداول الأسهم في البورصات العالمية وتداول السندات والعملات. كما أن خدماته تتنوع من خدمات التجزئة (للأفراد) إلى الخدمات الموجهة للمنظمات والمؤسسات.

#### ٢ - أهم خصائص الموقع.

- موقع إلكتروني ١٠٠٪ على شكل بوابة (portal)
- تم تسجيله في بورصة وول ستريت (Wall Street) منذ ١٩٩٦م واعتماده ضمن مؤشر S&P 500 منذ ٢٠٠٤م.
- شكل الموقع جذاب وعملي ويتم تحديثه باستمرار.
- مستوى أمان عالي وإنسيابية عالية على الرغم من العدد الكبير للمتصفحين.
- يمكن العملاء من اختيار ٣ بدائل في التعامل (الانترنت أو الهاتف أو الخدمة الشخصية).
- يتعامل في مجالات متنوعة منها البنوك والبورصة وصناديق المعاشات والعقارات... الخ.
- تحتوي خدماته على عدة أدوات بحث مبتكرة (من ٣ إلى ٦) يمكن الاختيار ما بينها.
- إمكانية التواصل مع خدمات العملاء وفتح البيع المتخصصة على المباشر في أي وقت.



### ۳- تطبيقات عملية:

أولاً: المطلوب من المدرس ما يلي:

- ۱- الدخول إلى الموقع : [www.us.etrade.com](http://www.us.etrade.com)
- ۲- شرح محتويات الموقع وأهم خصائصه والخدمات المتوفرة.
- ۳- شرح طريقة التسوق عن طريق محاكاة خطوات شراء / بيع سلعة ما.
- ۴- الرد على استفسارات الطلاب.
- ۵- إدارة حلقة نقاش حول محتويات الموقع ومدى تطابقها مع ما تم التعرض إليه في الجزء النظري من الكتاب وخصوصاً فيما يتعلق بالمزيج التسويقي الإلكتروني.

ثانياً: المطلوب من الطالب ما يلي:

- ۱- الدخول إلى الموقع : [www.us.etrade.com](http://www.us.etrade.com)

- ٢ - القيام بمحاكاة خطوات شراء / بيع سلعة ما على أن يقوم متدرب بعملية شراء ويقوم زميله بعملية شراء .
- ٣ - شرح الطريقة لزملائه .
- ٤ - المشاركة بفعالية في حلقة النقاش (فقرة ٥ من متطلبات المدرس)

**سادساً: التسويق الإلكتروني المعتمد على طريقة المزادات والموجه للمستهلك النهائي بالملكة العربية السعودية (B2C) مثال سوق دوت كوم (www.saudi.souq.com)**

#### ١ - نبذة تاريخية عن الموقع .

سوق .كوم هو واحد من الشركات التابعة لمكتوب .كوم . أسست في تشرين الأول من عام ١٩٩٨ م . إن شركة مكتوب هي أول موقع عربي يتيح للمستخدمين إرسال واستلام الرسائل البريدية الإلكترونية باللغتين العربية والإنجليزية بغض النظر عن نظام التشغيل .

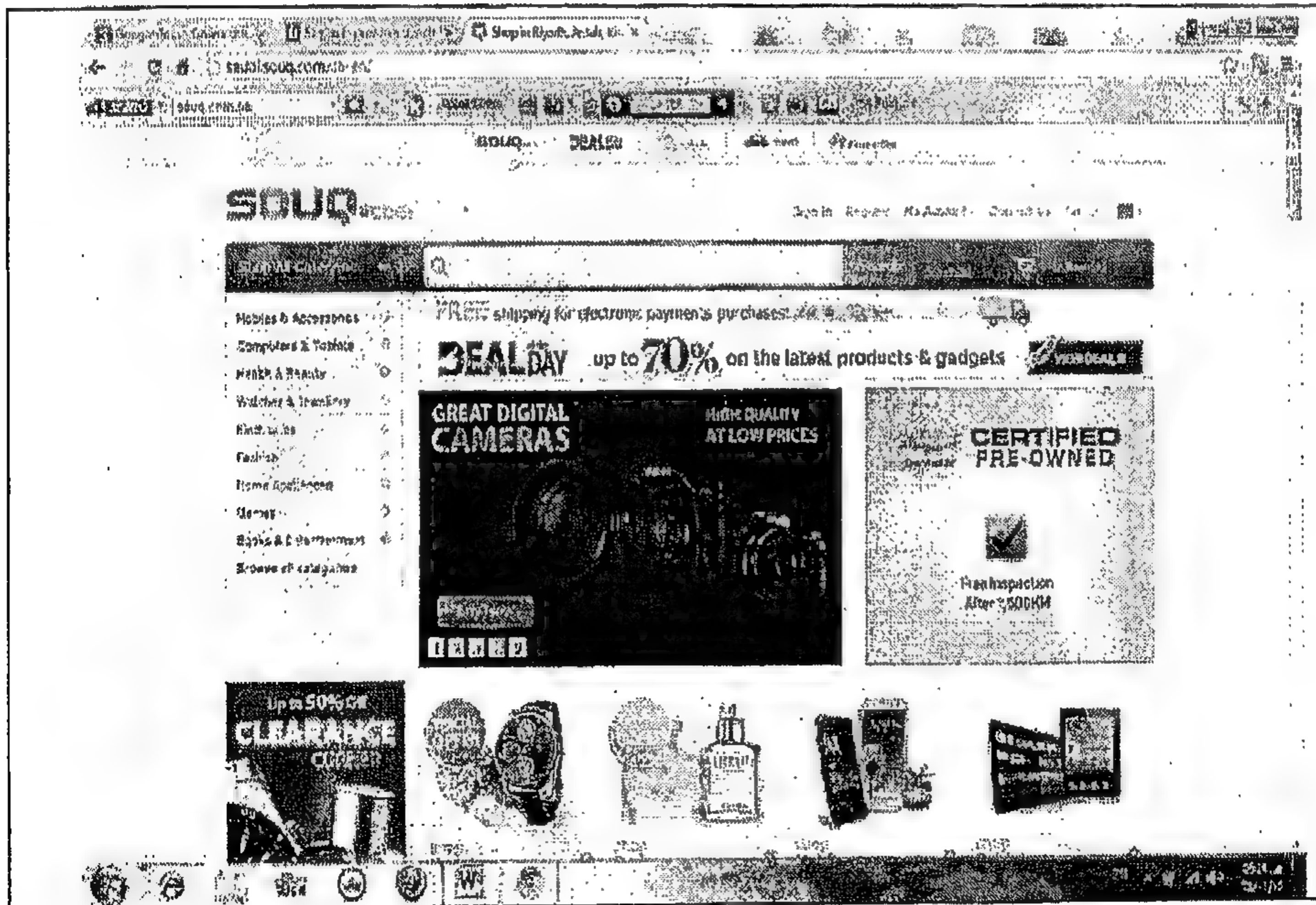
يتجاوز عدد مستخدمين موقع مكتوب الأربعة ملايين مستخدم . بمعدل مشاهدة للصفحات يتجاوز السبعين مليون شهرياً ، مما يضع مكتوب بفارق كبير جداً عن غيرها من الشركات في المرتبة الأولى . يأتي مستخدمو مكتوب من بلاد مختلفة ومهن وأعمار وثقافات متباينة . إن لدى شركة مكتوب العديد من المشاركات في شتى مجالات التجارة الإلكترونية ، ولها الأسبقية في عديد من هذه الحقول .

بإطلاقه عام ٢٠٠٠ م يكون موقع مزاد مكتوب هو أول موقع للمزايدة والتجارة الإلكترونية والذي تحول اليوم إلى سوق .كوم والذي تلقى الدعم والمساعدة الكبيرة من مكتوب وكاش يو والتي هي أيضاً من الشركات التابعة لمكتوب . تعد الأخيرة من أكثر الوسائل أمناً ويسراً للدفع الإلكتروني والتي أطلقت في عام ٢٠٠٢ م وتقوم الآن بإدارة الملايين من الحركات المالية حول العالم .



## ٢- أهم خصائص الموقع.

- موقع الكتروني ١٠٠٪ على شكل بوابة (portal)
- يتعامل في مزايداته في مجموعة كبيرة من السلع والخدمات.
- يوفر خدمة الشحن داخل المملكة مجاناً.
- متواجد أيضاً بالإمارات والأردن.
- موقع جذاب وعملي يحتوي على عدة خدمات منها البحث والأسئلة الأكثر شيوعاً.
- يمكن فتح حساب مجاني.
- موقع آمن.
- إمكانية الدفع عند وصول السلعة.



شكل رقم ١٣ : صورة لموقع شركة سوق دوت كوم تم التقاطها بتاريخ

٢٩/١١/٢٠١٢م من موقع : [www.saudi.souq.com](http://www.saudi.souq.com)

### ٣ - تطبيقات عملية:

#### أولاً: المطلوب من الطالب ما يلي:

- ١ - الدخول إلى الموقع : (www.saudi.souq.com)
- ٢ - شرح محتويات الموقع وأهم خصائصه والخدمات المتوفرة فيه .
- ٣ - شرح طريقة تسجيل الدخول للموقع .
- ٤ - شرح طريقة التسوق عن طريق محاكاة خطوات شراء / بيع سلعة ما .
- ٥ - الرد على استفسارات الطلاب .
- ٥ - إدارة حلقة نقاش حول محتويات الموقع ومدى تطابقها مع ما تم التعرض إليه في الجزء النظري من الكتاب وخصوصاً فيما يتعلق بالمزيج التسويقي الإلكتروني .

#### ثانياً: المطلوب من الطالب ما يلي:

- ١ - الدخول إلى الموقع : (www.saudi.souq.com)
- ٢ - القيام بتسجيل الدخول للموقع .
- ٣ - القيام بمحاكاة خطوات شراء / بيع سلعة ما على أن يقوم طالب بعملية شراء ويقوم زميله بعملية بيع .
- ٤ - شرح الطريقة لزملائه .
- ٥ - المشاركة بفعالية في حلقة النقاش (فقرة ٥ من متطلبات المدرس)

سابعاً: التسويق الإلكتروني الموجه لقطاع الأعمال مثال موقع يوكي أراس أونلاين دوت كوم لتجارة القطع الكهرو- ميكانيكية ((B2B) http://www.uk.rs-online.com)

#### ١ - نبذة تاريخية عن الموقع.

يعتبر الموقع الدرع التجاري لشركة أراس كونبونانت (RS Components) وهي

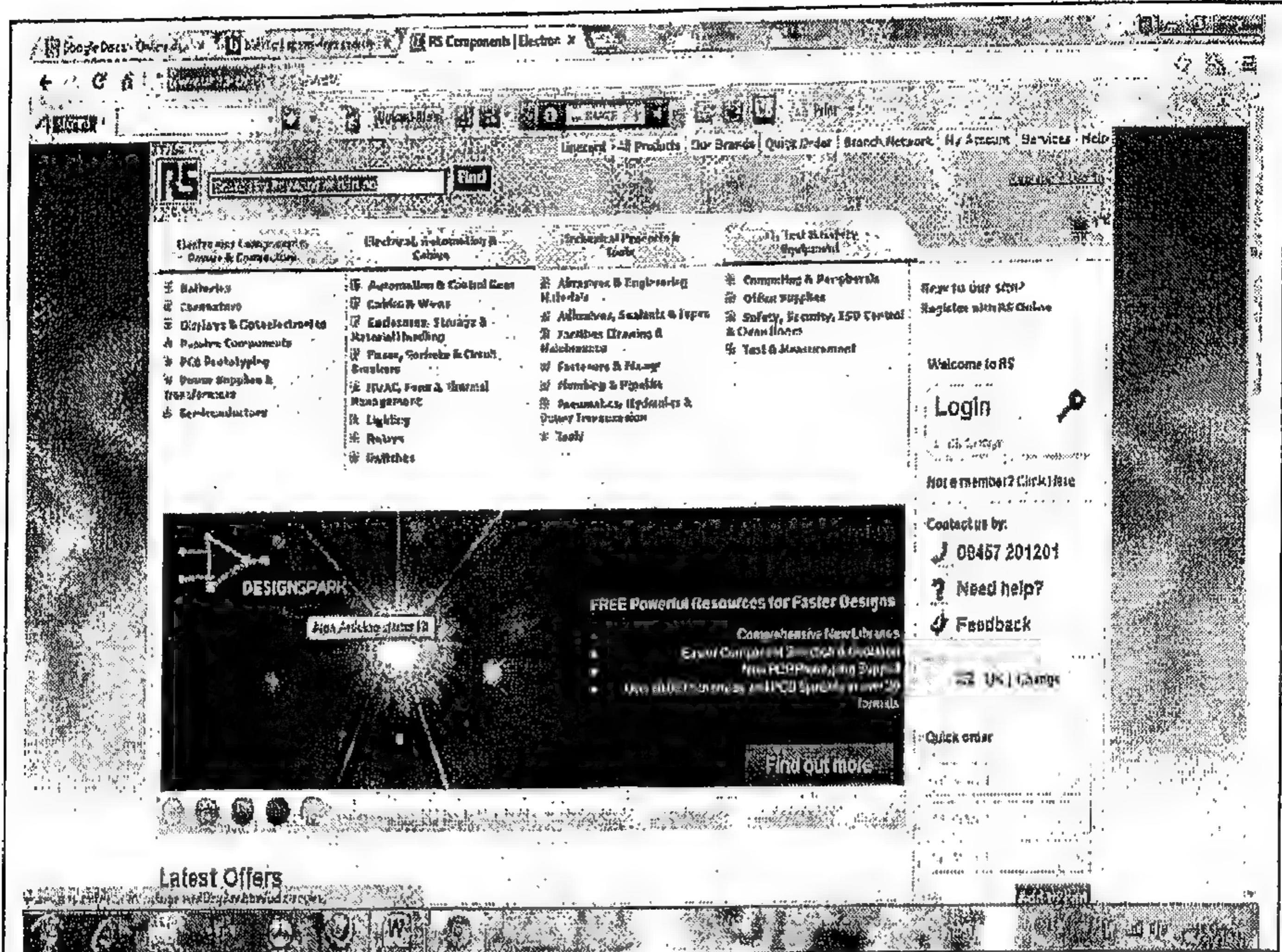
شركة بريطانية متخصصة في توزيع القطع الكهرو- ميكانيكية. بدأت الشركة في سنة ١٩٣٧م في كراج بلندن لبيع قطع أجهزة الراديو ثم تطورت لتصبح واحدة من كبريات الشركات الأوروبية المتخصصة في توزيع القطع في العديد من المجالات وهي الآن متواجدة في أكثر من ٢٥ دولة وتوزع في أكثر من ١٦٠ دولة.

ومع تطور تكنولوجيات الاتصال والإعلام أصبحت الشركة تتعامل في المكونات الالكترونية التي تخدم المهندسين في قطاعات IT. ويمارز هذا الموقع ما بين التسويق الالكتروني والتسويق التقليدي ويقدم العديد من الخدمات لعملائه من منظمات الأعمال.

## ٢- أهم خصائص الموقع.

- موقع الكتروني ١٠٠٪ على شكل بوابة (portal)
- يعرض كمية كبيرة من المنتجات الالكترونية والميكانيكية وتجهيزات السلامة والاختبار... الخ.
- يوفر خدمة الشحن محلياً ودولياً.
- يقدم خدمات اضافية مثل وزن (Calibration) أجهزة القياس وخدمة متابعة الطرود والدعم الفني... الخ.
- موقع جذاب وعملي يحتوي على عدة خدمات منها البحث والتغذية الراجعة (Feedback).
- يمكن فتح حساب مجاني وولوج الشبكة الداخلية (Intranet) للشركة للمشتريين.
- موقع آمن.





شكل رقم ١٤ : صورة لموقع يو كي آر. اس أونلاين دوت كوم تم التقاطها بتاريخ ٢٩/١١/٢٠١٢م من الموقع :  
<http://www.uk.rs-online.com>

### ٣- تطبيقات عملية:

أولاً: المطلوب من المدرس ما يلي:

- ١- الدخول إلى الموقع : (<http://www.uk.rs-online.com>)
- ٢- شرح محتويات الموقع وأهم خصائصه والخدمات المتوفرة فيه.
- ٣- شرح طريقة إنشاء حساب بريد إلكتروني على الموقع.
- ٤- شرح طريقة التسوق عن طريق محاكاة خطوات شراء سلعة ما.
- ٥- الرد على استفسارات الطلاب.

٦ - إدارة حلقة نقاش حول محتويات الموقع ومدى تطابقها مع ما تم التعرض إليه في الجزء النظري من الكتاب وخصوصاً فيما يتعلق بالمزيج التسويقي الإلكتروني .

**ثانياً: المطلوب من الطالب ما يلي:**

- ١ - الدخول إلى الموقع : (<http://www.uk.rs-online.com>)
- ٢ - القيام بإنشاء حساب بريد إلكتروني على الموقع .
- ٣ - القيام بمحاكاة خطوات شراء .
- ٤ - شرح الطريقة لزملائه .
- ٥ - المشاركة بفعالية في حلقة النقاش (فقرة ٥ من متطلبات المدرس)

**ثامناً: التسويق الإلكتروني الخدمي مثال الاتصالات السعودية**  
(B2C2B) ([www.stc.com](http://www.stc.com))

١ - نبذة تاريخية عن الموقع .

استطاعت شركة الاتصالات السعودية ومنذ تأسيسها في العام ١٩٩٨ م العمل على تحويل أعمالها لتصبح شركة تعمل وفقاً للأسس التجارية المعمول بها في شركات القطاع الخاص وقد اعتمدت برنامجاً طموحاً للتحويل وإعادة الهيكلة استطاعت من خلاله الوصول إلى نتائج أهلتها للتخصيص .

وبنهاية العام ٢٠٠٢ م تم الإعلان عن الاكتتاب في ٣٠٪ من أسهم الشركة ، خصص ٢٠٪ منها للمواطنين السعوديين بصفتهن الشخصية وخصصت ٥٪ للمؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية و ٥٪ أخرى لمصلحة معاشات التقاعد . وقد كان الإقبال كبيراً جداً من المواطنين حيث تمت تغطية ثلاثة أضعاف ونصف الأسهم المكتتب عليها خلال فترة الاكتتاب مما يدل على ثقة كبيرة في الشركة وخططها الناجحة .



## ٢ - أهم خصائص الموقع.

- موقع الكتروني ١٠٠٪ على شكل بوابة (portal)
- موقع جذاب (تم تحسينه باستمرار) وعلمي يحتوي على عدة زوايا منها أسئلة وأجوبة والبحث.
- يوفر العديد من الخدمات للمستخدمين في الهاتف والجوال والمتصفحين مثل خدماتي.
- يوفر إمكانية ولوج الشبكة الداخلية للشركة لبعض الشرائح مثل المساهمين والموردين.
- موقع آمن.
- يقدم أيضا خدماته إلى منظمات الأعمال والمؤسسات.



شكل رقم ١٥ : صورة لموقع شركة الاتصالات السعودية تم التقاطها بتاريخ

٢٩ / ١١ / ٢٠١٢ م من الموقع : [www.stc.com.sa](http://www.stc.com.sa)

## ٣ - تطبيقات عملية:

أولاً: المطلوب من المدرس ما يلي:

- ١ - الدخول إلى الموقع : (www.stc.com.sa)
- ٢ - شرح محتويات الموقع وأهم خصائصه والخدمات المتوفرة.
- ٣ - شرح طريقة تسجيل الدخول على "خدماتي" من خلال الموقع.
- ٤ - شرح طريقة الحصول على منتجات الشركة.
- ٥ - الرد على استفسارات الطلاب.
- ٦ - إدارة حلقة نقاش حول محتويات الموقع ومدى تطابقها مع ما تم التعرض إليه في الجزء النظري من الكتاب وخصوصاً فيما يتعلق بالمزيج التسويقي الإلكتروني.

ثانياً: المطلوب من الطالب ما يلي:

- ١ - الدخول إلى الموقع : (www.stc.com.sa)
- ٢ - القيام بتسجيل الدخول على "خدماتي" من خلال الموقع.
- ٣ - القيام بمحاكاة خطوات إنشاء خط جديد أو إضافة خدمة جديدة.
- ٤ - شرح الطريقة لزملائه.
- ٥ - المشاركة بفعالية في حلقة النقاش (فقرة ٥ من متطلبات المدرس)

## تاسعاً: التسويق الإلكتروني الخدمي مثال الخطوط العربية السعودية

(B2C2B) (http://www.saudiairlines.com)

## ١ - نبذة تاريخية عن الموقع/ الشركة.

انطلقت الخطوط الجوية العربية السعودية في عام ١٩٤٥ بطائرة وحيدة من طراز دي سي ٣ (داكوتا) ذات محركين ورمزها HZ-AAX كان قد تلقاها الملك عبدالعزيز آل سعود - يرحمه الله - هدية من قبل رئيس الولايات المتحدة الأمريكية حينئذ فرانكلين

دي روزفيلت . وتبع ذلك بعد أشهر قليلة شراء طائرتين أخريين من نفس الطراز ، وشكلت هذه الطائرات الثلاث نواة لما أصبح اليوم واحدة من كبريات شركات الطيران في العالم .

فأسطول الخطوط الجوية العربية السعودية الحالي يضم حوالي ١٣٩ من أحدث الطائرات النفثة وأكثرها تعقيداً في مجال صناعة النقل الجوي في العالم فهو يضم طائرات من طراز بوينج ٧٤٧-٤٠٠ ، وبوينج ٧٤٧-٣٠٠ ، وبوينج ٧٤٧-١٠٠ ، وبوينج ٧٧٧-٢٠٠ ، إيرباص ٣٠٠-٦٠٠ ، ماكدونيل دوجلاس أم دي -٩٠ ، وام دي-١١ المخصصة للشحن .

أعلنت الخطوط الجوية العربية السعودية بتاريخ ٤ فبراير ٢٠٠٧م رسمياً دخولها عصر التقنية الحديثة حيث قام معالي المهندس خالد بن عبد الله الملحم مدير عام الخطوط الجوية العربية السعودية ، بإنهاء إجراءات أول مسافر يحمل تذكرة إلكترونية بقطاع جدة - الدمام - جدة ، إعلان بدخول الخطوط السعودية مرحلة فاصلة وحاسمة في مسيرتها الطويلة .

وفي صالة المغادرين بمبنى الخطوط الجوية العربية السعودية في قلب مطار الملك عبد العزيز الدولي بجدة ، وبحضور عدد من كبار مسؤولي الخطوط يتقدمهم معالي المهندس خالد الملحم ، وحشد كبير من الإعلاميين ، تم تدشين ساعة العد التنازلي التي ما لبثت أن أعلنت مفهوماً جديداً ومختلفاً لتذكرة السفر يقدمه مشروع التذاكر الإلكترونية .

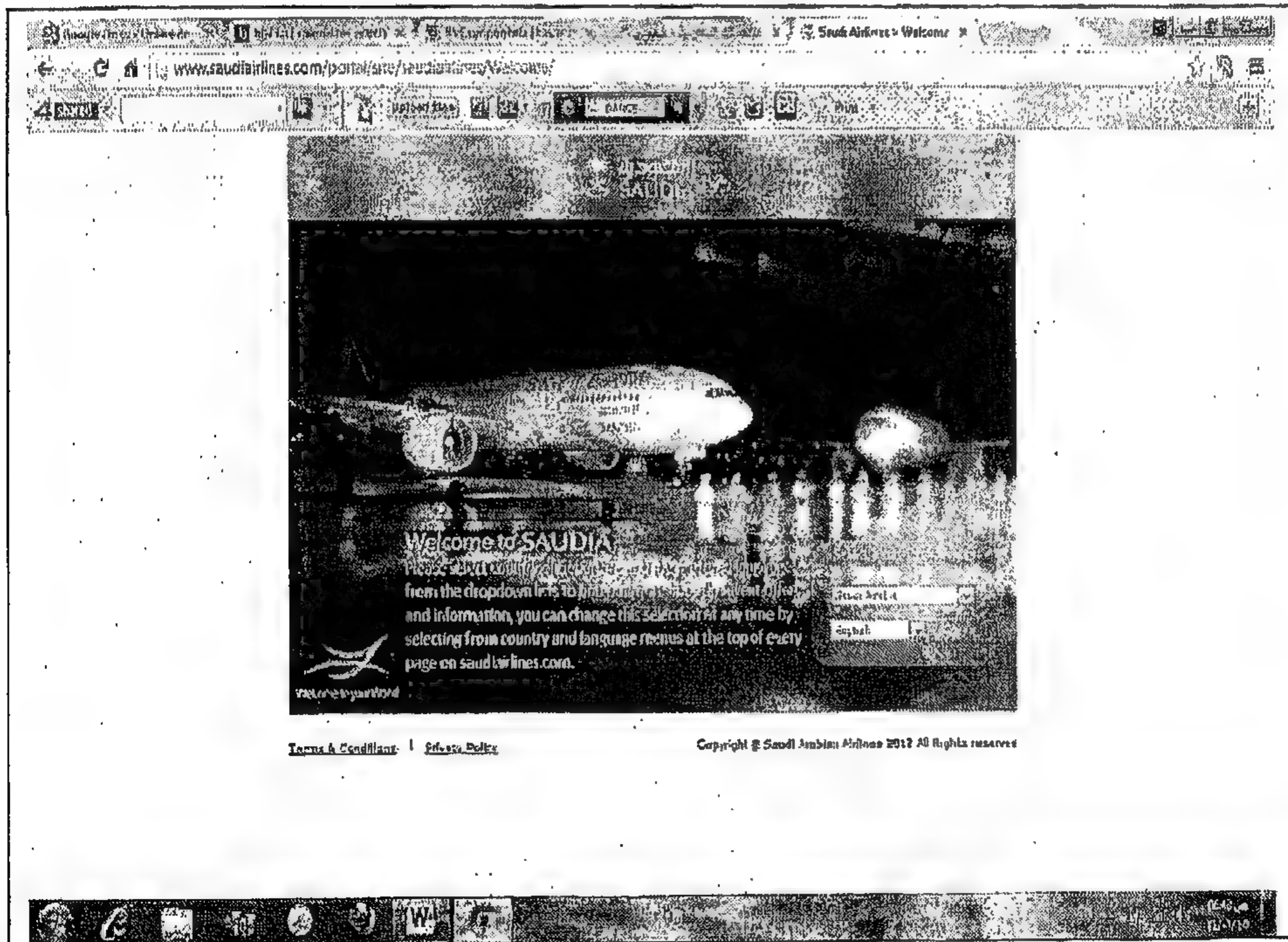
ومن الخدمات التي يشملها المشروع خدمات الحجز عن طريق الإنترنت ، الخدمات الذاتية لإصدار بطاقات صعود الطائرة ونظام التفاعل الصوتي ، والذي بموجبه يستطيع المسافر معرفة حالة حجزه أو إلغائه ، بالإضافة إلى معرفة أوقات إقلاع ووصول الرحلات .

## ٢- أهم خصائص الموقع .

- موقع الكتروني ١٠٠٪ على شكل بوابة (portal)
- موقع جذاب (تم تحسينه باستمرار) وعلمي يحتوي على عدة زوايا منها أسئلة وأجوبة البحث .



- يوفر العديد من الخدمات للمسافرين والمتصفحين ومنها الحجز الآلي وعضوية نادي الفرسان والبرامج السياحية وحجوزات الفنادق وتأجير السيارات... الخ.
- موقع آمن.
- يمكن الدفع بعدة طرق آمنة.
- إمكانية القيام بكل مراحل الحجز (الحجز - شراء التذكرة - الدفع - تأكيد الحجز... الخ) آلياً.
- تقدم الخدمات أيضاً إلى قطاع الأعمال الممثلين في شركات الطيران الأخرى ومكاتب السفر والسياحة.



شكل رقم ١.٦ : صورة لموقع شركة الخطوط العربية السعودية تم التقاطها بتاريخ ٢٩/١١/٢٠١٢م من الموقع : [www.saudiairlines.com.sa](http://www.saudiairlines.com.sa)

## ٣ - تطبيقات عملية:

## أولاً: المطلوب من المدرس ما يلي:

- ١ - الدخول إلى الموقع : (<http://www.saudiairlines.com>)
- ٢ - شرح محتويات الموقع وأهم خصائصه والخدمات المتوفرة.
- ٣ - شرح طريقة الحجز الآلي من خلال الموقع.
- ٤ - شرح طريقة تسجيل العضوية في نادي الفرسان من خلال الموقع.
- ٥ - الرد على استفسارات الطلاب.
- ٦ - إدارة حلقة نقاش حول محتويات الموقع ومدى تطابقها مع ما تم التعرض إليه في الجزء النظري من الكتاب وخصوصاً فيما يتعلق بالمزيج التسويقي الإلكتروني.

## ثانياً: المطلوب من المتدرب ما يلي:

- ١ - الدخول إلى الموقع : (<http://www.saudiairlines.com>)
- ٢ - القيام بحجز على رحلة داخلية وخارجية من خلال الموقع.
- ٣ - القيام بتسجيل عضوية نادي الفرسان (البطاقة الزرقاء) من خلال الموقع.
- ٤ - شرح الطريقة لزملائه.
- ٥ - المشاركة بفعالية في حلقة النقاش (فقرة ٦ من متطلبات المدرس)

## عاشراً: التسويق الإلكتروني المعتمد على المناقصات في مجال السلعة

الفاخرة اكسكلوزيف بيدين (B2C) (<http://exclusivebidding.com>)

## ١ - نبذة تاريخية عن الموقع/ الشركة.

لقد تم تأسيس المتجر (الموقع الإلكتروني) في شهر ابريل الماضي (٢٠٠٧) وينتمي لنوع جديد من مواقع التسويق الإلكتروني تعتمد على فكرة المناقصات. وفي هذه الحالة يقوم العميل (المتصفح) بتقديم أقل عرض ممكن بأن السلع والخدمات التي يتم



التعامل فيها جديدة وتعتبر من فئة السلعة الخاصة الفخمة تقدر بمئات آلاف الجنيهات ومع ذلك تعرض ببضع جنيهات. الفائز بالمناقصة والذي يحصل على السلعة/ الخدمة شبه مجانياً هو الذي يقدم عرضاً فريداً (غير متكرر) يعتبر الأقل.

يتعامل المتجر في ٥ مجموعات من السلع والخدمات وهي:

- المجوهرات
- التكنولوجيا والالكترونيات
- الإجازات
- الأثاث والمنازل
- تذاكر الطيران من الدرجة الأولى

## ٢- أهم خصائص الموقع.

- موقع الكتروني ١٠٠٪ على شكل بوابة (portal)
- موقع جذاب وعملي يحتوي على عدة زوايا منها الأسئلة الشائعة.
- يجب على المزايد في المناقصة فتح حساب لدى المتجر قبل بدء التعاملات يحتفظ فيه برصيده.
- موقع آمن.
- يمكن الدفع بعدة طرق آمنة منها طريقة باي بال (Pay pal) أو بطاقات الائتمان.
- تقديم خدمة الشحن والتأمين مجاناً.
- يمكن للمتصفحين من خارج المملكة التعامل في المتجر.



شكل رقم ١٧ : صورة لموقع شركة اكسكلوزيف بيدينج تم التقاطها بتاريخ ٢٩ / ١١ / ٢٠١٢ م من الموقع : <http://exclusivebidding.com>

### ٣ - تطبيقات عملية:

#### أولاً: المطلوب من المدرس ما يلي:

- ١ - الدخول إلى الموقع : (<http://exclusivebidding.com>)
- ٢ - شرح محتويات الموقع وأهم خصائصه والخدمات المتوفرة.
- ٣ - شرح طريقة المناقصة من خلال الموقع.
- ٤ - شرح طريقة فتح حساب من خلال الموقع.
- ٥ - الرد على استفسارات الطلاب.
- ٦ - إدارة حلقة نقاش حول محتويات الموقع ومدى تطابقها مع ما تم التعرض إليه في الجزء النظري من الكتاب وخصوصاً فيما يتعلق بالمزيج التسويقي الالكتروني.

### ثانياً : المطلوب من الطالب ما يلي :

- ١ - الدخول إلى الموقع : (<http://exclusivebidding.com>)
- ٢ - القيام بفتح حساب من خلال الموقع .
- ٣ - القيام بمناقصة من خلال الموقع .
- ٤ - شرح الطريقة لزملائه .
- ٥ - المشاركة بفعالية في حلقة النقاش (فقرة ٦ من متطلبات المدرس)

### ٢- مشروع إنشاء متجر الكتروني.

بناءً على ما تم التعرض إليه في الفصول النظرية وكذا في التطبيقات العملية حول التسويق الإلكتروني وبالاعتماد على المهارات التي تم اكتسابها يتمثل هذا المشروع في محاولة تصور وتنفيذ العمليات اللازمة لإنشاء متجر الكتروني على الويب حسب الإمكانيات المتاحة للطلاب .

### المطلوب من المدرس:

توزيع الطلاب على مجموعات عمل تتألف كل مجموعة من ٤ إلى ٥ متدربين مع ملاحظة أنه كلما كان عدد أعضاء المجموعة اقل كلما كانت حظوظ نجاح المشروع أكبر .

### شرح المطلوب من الطلاب والمتمثل فيما يلي :

- اختيار فكرة المتجر الإلكتروني (العنوان - المنتجات - نوعية العملاء ... الخ) من بين عدة بدائل يتم اقتراحها والقيام بدراسة جدوى لكل منها والمفاضلة بينها . (جلسة أولى)
- خطة انجاز المشروع أي تحديد الأهداف والفترات الزمنية والموارد الضرورية للمشروع وكذا طرق تقييم ومتابعة المشروع . (جلسة ثانية)
- تصميم الموقع أي ذكر مكوناته الرئيسية (الصفحة الرئيسية - التفاعلية - البريد - الاستضافة ...) مع ملاحظة انه يمكن تخيير المجموعة ما بين التصميم بواسطة

لغة Html أو أي لغة أخرى أو الاكتفاء بشرائح الباوربوينت للقيام بذلك خصوصاً إذا كان الطلاب يفتقدون إلى الخلفية الفنية في البرمجة . (جلسة ثالثة)

▪ عرض الموقع وتقديمه في جلسة مخصصة لذلك . (جلسة رابعة)

مساعدة الطلاب ودعمهم خلال انجاز المشروع بدءاً بتقديم قائمة المراجع الضرورية وانتهاءً بالتأكد من جاهزية المشروع للعرض .

ادارة المناقشات خلال الجلسات واحترام الوقت المخصص لذلك مع ملاحظة أن المدرس يقدم في كل جلسة ما يجب القيام به ويشرحه ويحيب على استفسار الطلاب على أن عمل جمع البيانات واقتراح مكونات المشروع وتنفيذه تتم خارج أوقات المحاضرات والحصص التطبيقية .

#### المطلوب من الطلاب ما يلي:

اختيار مجموعة عمل والالتزام بحضور جلسات العمل وتنفيذ المشروع .  
تقاسم العمل بين أعضاء المجموعة وانجاز ما تم الاتفاق عليه في الوقت المحدد لذلك .

المشاركة وتقديم العمل جماعياً وبالتضامن ولا يسمح بالغياب في الجلسات أو حين تقديم المشروع .

الاجتهاد في الحصول على البيانات والمعلومات الضرورية للمشروع خلال كل مراحله .

تقاسم كل أعباء المشروع المالية إن وجدت بالتساوي بين أعضاء المجموعة .

ولهذا تم توفيق الله ونحمده الجزء العملي والكتاب



## المراجع

١. د. يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني: عناصر المزيج التسويقي عبر الإنترنت، (عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، ٢٠٠٤م).
٢. مقرر دراسة السوق ١٥٢ سوق، حقائق المؤسسة العامة للتدريب التقني والمهني الإصدار الثاني ١٤٢٥هـ.
٣. م. علي نخلة (مصرف لبنان)، الخدمات الإلكترونية والتحويلات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات - مجمع أعمال المؤتمر العلمي العربي حول آفاق الأعمال الإلكترونية والاقتصاد العربي، قصر المؤتمرات اليونيسكو، بيروت ١٨/١٩ نيسان ٢٠٠٢، ص ٢.
٤. عبد الرحمن محمد / العزاز عبد الله سليمان، نظم المعلومات الإدارية، (المملكة العربية السعودية، دار المريخ ١٩٩٨م).
٥. د. سعد غالب ياسين / د. بشير عباس العلاق، التجارة الإلكترونية، دار المناهج ٢٠٠٤م عمان. ص ٨٠.
٦. حداد وسويدان، أساسيات التسويق، (عمان، دار الحامد للنشر ١٩٩٨م).
7. Imber, J. & Besty-Ann T., 2000. Dictionary of Marketing terms, 3rd ed. Barrons Business Dictionaries, USA.
8. Rafi a. Mohammed et al. 2004, Internet Marketing, Building advantage in a networked economy, 2nd edition, McGraw-Hill, USA
9. Arthur D. Little at: <http://www.adl.com/>
10. Kalyanam K./ Shelby McIntyre, 2002, The E-Marketing Mix: a contribution of the E-Tailing Wars, Santa Clara University, USA.
11. O'Connor, J & Galvin, E: Marketing and Information Technology, Pitman Publishing , London 1997.
12. Wood, Emma, Marketing Information System in Tourism & Hospitality SMEs, a study of Internet Use for Market Intelligence, International Journal of Tourism Research, 3, 2001, p.196
13. J. A. Matheson, eBusiness, a jargon-free practical guide, Butterworth & Heinemann, U.K 2002
14. Moran Nualla, Fallout is far from over in electronic marketplaces: Although many public online B2B exchanges have failed, there is optimism concerning private exchanges, Financial Times, 13 March 2002.
15. Greenspan, Robyn, 2002, Media buyers prefer quality over quantity. CyberAtlas, May 8. At: [http://cyberatlas.internet.com/markets/advertising/print/0,,5941\\_1041891,00.html](http://cyberatlas.internet.com/markets/advertising/print/0,,5941_1041891,00.html).
16. Michael E. Porter, The competitive strategy: Techniques for analyzing industries & competitors, The Free Press, New York, 1980.



## المؤلف في سطور:

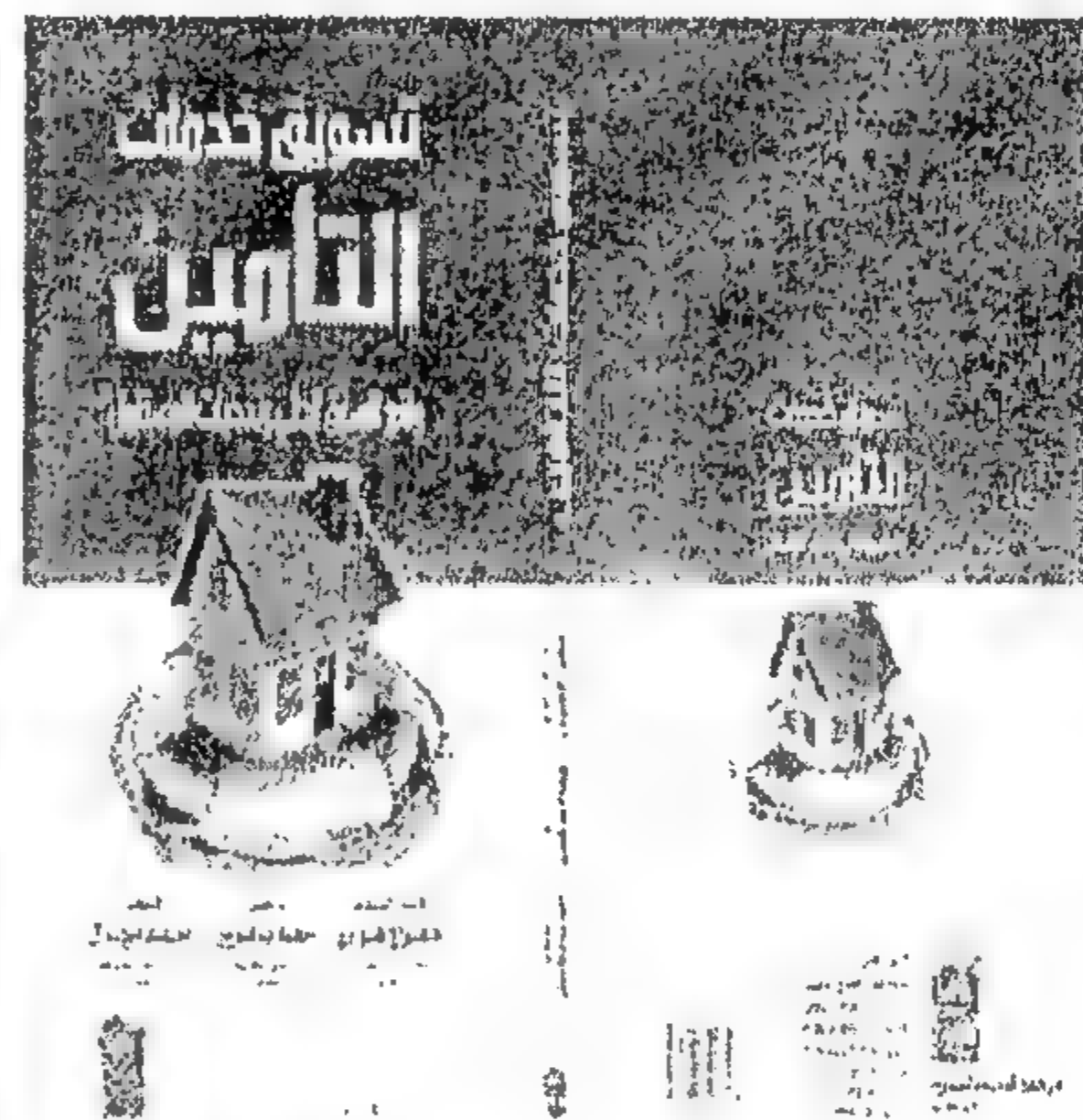
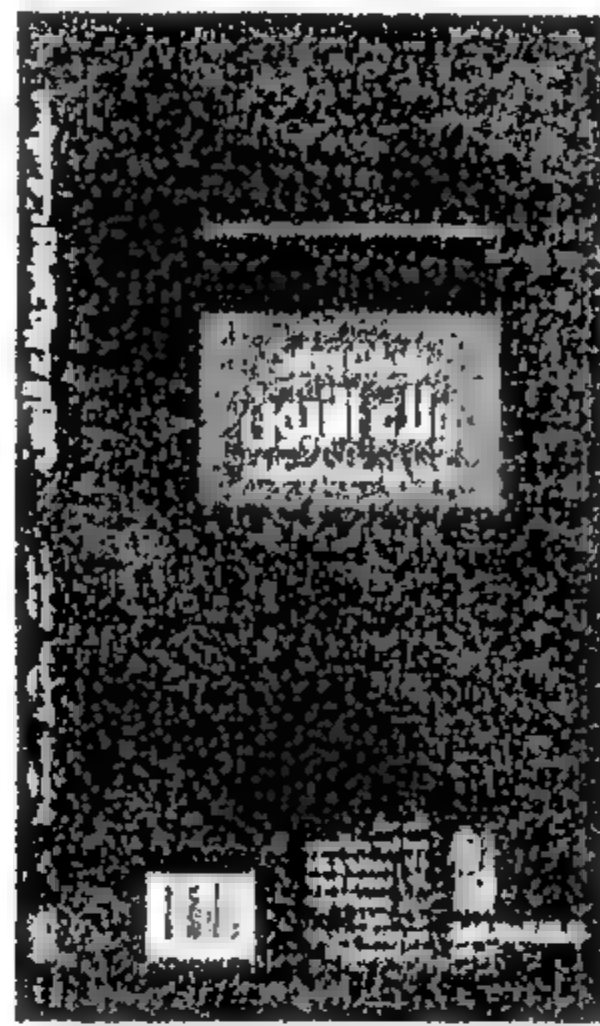
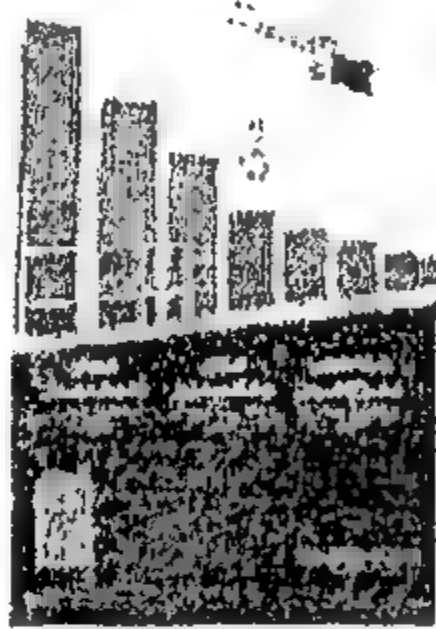
المؤلف من مواليد جنوب الجزائر وولد تحديدا بمدينة غرداية في سنة ١٩٥٩ م. درس المراحل الابتدائية والاعدادية والثانوية بمسقط رأسه ثم التحق سنة ١٩٨٠م بجامعة الجزائر حيث حصل على شهادة الليسانس بتفوق في العلوم الاقتصادية ومن ثم منح بعثة حكومية إلى بريطانيا لمزاولة الدراسات العليا. درس اللغة في مدينة اكستر بجنوب بريطانيا ثم انتقل إلى جامعة ليدز حيث حصل على شهادتي الماجستير سنة ١٩٨٧ والام. فيل (MPhil) سنة ١٩٨٨ ليعود إلى الجزائر مرة أخرى فيلتحق بالتدريس الجامعي بجامعة الأغواط حيث عمل وكيلا للجامعة واشرف على افتتاح كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير سنة ١٩٩٢م ورأسها لعدة سنوات. انتقل سنة ١٩٩٩م إلى المملكة العربية السعودية وتحديدا إلى الكلية التقنية بالمدينة المنورة ليعمل محاضرا للتسويق حتى سنة ٢٠٠٨م وهناك تقلد عدة مناصب ومنها رئيس قسم التقنية الادارية في نفس الكلية التي تحولت فيما بعد إلى كلية السياحة والفندقة بالمدينة المنورة. ناقش سنة ٢٠٠٤م رسالة الدكتوراه في إدارة الأعمال تخصص تسويق بجامعة الجزائر وحصل على الدكتوراه بمرتبة الشرف الأولى. التحق سنة ٢٠٠٨م بجامعة طيبة، كلية إدارة الأعمال كأستاذ مساعد للتسويق وهو ما يزال على رأس العمل بها ويشغل حاليا وظيفة رئيس قسم التسويق بها ومستشارا لعميد الجودة بالجامعة.



د/ أحمد امجد

شارك المؤلف في تأليف ونشر العديد من الكتب في التسويق وإدارة الأعمال، كما حضر العديد من المؤتمرات والندوات والملتقيات العلمية ونشر العديد من البحوث في المجلات العلمية المتخصصة في مواضيع التسويق والإدارة وإدارة المعرفة والتدريب. بالإضافة إلى الاشراف على العديد من الرسائل العلمية وعقد العديد من الدورات والبرامج العلمية المتخصصة وعضوية اللجان والجمعيات العلمية المتخصصة.

**مؤلفات أخرى لنفس المؤلف: صدر للمؤلف الكتب التالية:**











# مبادئ التسويق الالكتروني

PRINCIPLES OF eMARKETING



الأردن - الأردن  
وسط البلد - مجمع الفحيص  
هاتف : +962 6 4655 877  
فاكس : +962 6 4655 875  
خلوي : +962 795525 494  
ص.ب : 712577  
dar\_konoz@yahoo.cpm  
info@darkonoz.com



دار كنوز المعرفة العلمية  
للنشر والتوزيع